



RELATÓRIO ANUAL

2020

ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

Av. D. Carlos I, 126, 9.º andar 1200-651 Lisboa

Tel. +351 213 244 500 | dn@acapo.pt | www.acapo.pt

© Os direitos de autor deste trabalho pertencem à ACAPO.

As cópias impressas não assinadas representam versões não controladas.

Índice

Índice	1
Acronímia.....	3
Introdução	6
1. Nota Introdutória.....	6
2. Contextualização	10
II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES	13
3. Atuação nacional, regional e local	13
4. Atuação internacional	23
III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	27
5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social.....	27
6. Apoio à Vida Independente	33
7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional.....	39
8. Prestação de Serviços para a Comunidade.....	44
IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA	52
9. Dinâmica Associativa	52
10. Comunicação e Visibilidade.....	58
11. Parcerias	62
12. Projetos	66
13. Recursos Humanos	69
14. Infraestrutura e Equipamentos.....	78
15. Situação Financeira e Patrimonial	85

V. Participações Societárias.....	95
16. UEST – Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos	95
17. SAS – Sociedade de Apostas Sociais	96
VI. CONCLUSÃO.....	98

ACRONÍMIA

Na tabela infra, vai encontrar siglas que estão mencionadas ao longo da leitura deste documento. Na coluna 1 da tabela vai encontrar a sigla, e na coluna 2 a sua definição.

Sigla	Definição
AC	Apoio à Contratação
AP e AP's	Assistente Pessoal\Assistentes Pessoais
APC	Apoio Pós Contratação
AFID	Associação Nacional de Famílias para a Integração de Pessoa Deficiente atualmente conhecida por Fundação AFID
APN	Associação Portuguesa de Neuromusculares
APQ	Associação Portuguesa para a Qualidade
CAARPD	Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade
CAPA	Comissão de Acompanhamento dos Produtos de Apoio
CAVI	Centro de Apoio à Vida Independente
CDPD	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
CIB	Conselho Ibero-americano do Braille
CLAS	Conselho Local de Ação Social
CPD	Centro de Produção Documental
DAEFP	Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional
EBU	União Europeia de Cegos
EMPA	Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades
ENIPD	Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência
EPI'S	Equipamentos de Proteção Individual

EQUASS	Garantia europeia de qualidade nos serviços sociais, em inglês, European Quality in Social Services
FECAD	Federação das Associações de Deficientes Visuais de Cabo Verde
FENACERCI	Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social
FPAS	Federação Portuguesa das Associações de Surdos
IAOQE	Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e o Emprego
IEFP I.P.	Instituto de Emprego e Formação Profissional, Instituto Público
IGOP	Instituto para a Governação, Políticas e Administração Pública
INR I.P.	Instituto Nacional para a Reabilitação, Instituto Público
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
ISS I.P.	Instituto da Segurança Social, Instituto Público
MAVI	Modelo de Apoio à Vida Independente
Me-CDPD	Mecanismo Nacional de Monitorização da Implementação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
NEIA	Núcleo de Estudos e Investigação para as Acessibilidades
ONCE	Organização Nacional de Cegos Espanhóis
ONGD	Organização Não-Governamental para o Desenvolvimento
ONGPD	Organização Não Governamental das Pessoas com Deficiência
PIAP e PIAP'S	Plano (s) Individualizado (s) de Assistência Pessoal
POISE	Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
PSI	Prestação Social para a Inclusão

SARS-CoV-2	Síndrome respiratória aguda grave de coronavírus 2, em inglês, severe acute respiratory syndrome coronavírus.
SAS	Sociedade de Apostas Sociais
SCML	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
SEIPD	Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência
SEPA	Área Única de Pagamentos em Euros, em inglês Single Euro Payments Area
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIBS	Sociedade Interbancária de Serviços, hoje denominada SIBS - Forward Payment Solutions, SA.
UCLP	União dos Cegos de Língua Portuguesa
UEST	Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos
WBU	União Mundial de Cegos

[\[Voltar ao índice\]](#)

INTRODUÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente documento, submetido pela Direção Nacional à aprovação da Assembleia de Representantes, pretende relatar a evolução da ACAPO no ano de 2020. Trata-se de um documento que, nos termos da lei e dos Estatutos da ACAPO, será publicitado no nosso site web, ficando disponível para consulta de todos quantos queiram saber quem somos e o que fizemos no ano em causa. O documento será ainda, nos termos da lei, remetido ao organismo de tutela das IPSS e ao organismo de tutela das ONGPD, e disponibilizado a diversas entidades, públicas e privadas, no quadro quer de apoios, quer de projetos, quer de outras relações interinstitucionais. Este documento é, nos termos da lei, o único que oficialmente relata a atividade da nossa Associação, o que justifica algumas das opções metodológicas que presidiram à sua elaboração.

Assim, e numa primeira análise, este é um documento de abrangência nacional, ainda que incorporando plenamente todas as visões e realidades que nos constroem como Associação. Reforçamos por isso a visibilidade da dinâmica e do trabalho contínuo das Delegações, trazendo para este relatório, como anexos, todos os contributos que as respetivas Direções elaboraram, e que as respetivas Assembleias Gerais de Delegação aprovaram. Pensamos, ao fazê-lo, reforçar a transparência interna e externa, permitindo de igual forma aos Senhores Representantes beneficiar de um conjunto de ferramentas e de informação que lhes permitirá, acreditamos, exercerem de forma mais fácil o mandato que lhes foi conferido de representarem todos os Associados da ACAPO. Nesta mesma linha, integrar como anexos do documento oficial de relato da ACAPO os contributos que todos os Associados puderam debater e votar nas respetivas Assembleias Gerais de Delegação, é também para nós uma forma de assumirmos, honradamente, o papel primordial que todos os Associados têm na ACAPO. Não

poderia, para nós, ser de outra maneira, pois sendo nós uma Associação, são todos os Associados a nossa base de legitimidade, e é para eles e por eles que toda a atuação da ACAPO se tem que reger.

Numa segunda análise, a crescente adoção, na ACAPO, de padrões de gestão certificados como de qualidade demanda de todos nós um esforço maior de sistematização e de análise. Isso não pode deixar de ter implicações na forma como elaboramos estes instrumentos, que servem para que prestemos, perante todos, contas do que fizemos, de como o fizemos e do porquê das opções que tomámos. A análise da nossa atuação deve, pois, ser feita, cada vez mais, numa perspetiva estratégica, confrontando as previsões que fizemos com os resultados que obtivemos, e fazê-lo implica responder, de forma precisa e inequívoca, aos compromissos que assumimos.

A isto acresce que a ACAPO é hoje uma organização de tamanho médio, com um quadro de pessoal que ultrapassa as 150 pessoas e que movimenta, orçamentalmente, cerca de 4 milhões de euros em cada ano, a grande maioria dos quais com proveniência pública. Se assume ainda maior importância a perspetiva de transparência na gestão, é também fulcral garantir que a ACAPO está permanentemente alerta para o perigo de se afogar nas preocupações de gestão, e com isso esquecer que o seu fim último não é esse. Nós existimos para representar e defender todas as pessoas com deficiência visual em Portugal, e para promover a realização de uma sociedade inclusiva em que cada um pode, livremente, escolher como quer ser e estar. Para isso, não só devemos manter um laço estreito de permanente diálogo com todas as pessoas com deficiência visual, quer as que estão em Portugal quer as que, noutros países, também enfrentam dificuldades idênticas, mas igualmente devemos reforçar a cooperação e o trabalho com todos os que comungam desta nossa visão de sociedade. Por isso mesmo prestamos serviços, não apenas às pessoas com deficiência visual, mas a toda a comunidade, e por isso também nos empenhamos em projetos

sociais, de natureza empresarial, cuja atividade contribua para esta mudança que queremos construir.

Esta mudança estrutural é plenamente assumida por nós como parte de um processo ainda em construção, com aspetos positivos e outros que haverá que corrigir no futuro, mas que muito fica a dever a quem o iniciou. É, pois, também como tributo ao enorme esforço de quem trouxe o nosso barco até aqui, em particular aqueles que nos antecederam na responsabilidade de integrar a Direção Nacional, que empreendemos esta mudança. É a eles que devemos a construção desta nova visão da ACAPO, e é por isso plenamente justo que esta nova visão integre já este documento, que relata o último ano de quem tanto contribuiu para este passo de gigante na vida da nossa Associação.

Ao nível da estrutura, o documento agrupa-se em seis grandes secções: inicialmente, e a par desta introdução, contextualizaremos o ano de 2020 na vida da ACAPO. Em seguida, abordaremos em detalhe a nossa vertente enquanto entidade que representa e defende os direitos e interesses das pessoas cegas e com baixa visão em Portugal, dando relevo ao trabalho local, regional, nacional e internacional nesta matéria e aos resultados que daí advieram. Relataremos depois como foi o ano de 2020 no que concerne aos serviços que prestámos, a todas as pessoas com deficiência visual, mas também à sociedade em que todos nos incluímos, podendo aqui ser encontradas sínteses de como correu este ano no domínio das diversas respostas (CAARPD, CAVI, formação profissional, serviços para a comunidade, consultoria, produção documental, entre outros). Mas nem a representação de interesses nem a prestação de serviços teriam sido possíveis se a ACAPO não fosse, ao nível da organização interna, uma entidade sólida, e por isso, depois de falarmos nos fins que nos unem enquanto Associados, falamos de quem somos nós, num capítulo onde se abordam a fundamental dinâmica associativa, a comunicação e a visibilidade, as parcerias que desenvolvemos e os seus resultados, os projetos que empreendemos e que

nos ajudam a chegar mais longe, fazer melhor e ser maior, bem como aquilo que nos permite ter esta capacidade operacional no dia-a-dia – os nossos recursos humanos e as infraestruturas que suportam a nossa atividade, o património com o qual podemos contar e, globalmente, a perspetiva financeira da nossa atuação. Segue-se uma secção dedicada às participações societárias, em que damos conta daquela que foi a avaliação estratégica da participação da ACAPO nas sociedades comerciais que integramos, e por fim uma secção conclusiva, onde abordamos a nossa apreciação global à evolução da ACAPO no ano de 2020, bem como perspetivas para o ano de 2021.

Outro aspeto digno de realce, para nós, é que o presente documento, mantendo uma estética visual que cremos ser apelativa e uma consulta fácil para quem dele pretenda obter conteúdo, cumpre igualmente todas as regras técnicas relativas à produção de documentos em formatos acessíveis. A acessibilidade dos conteúdos, seja em formatos digitais seja em suportes impressos, é algo de que não podemos abrir mão, tal é a sua importância para uma plena cidadania das pessoas com deficiência visual. Por isso, não poderíamos deixar de ter esta como uma preocupação chave na elaboração deste relatório, trazendo o conceito do design universal para a conceção do documento desde o seu início, e mostrando a todos que ainda duvidem que, sim, é possível fazer bonito, funcional e acessível a todos.

Temos por fim noção de que estamos prestes a navegar em conjunto num documento longo, mas acreditamos, ainda assim, que se trata de um documento de fácil consulta e manuseio. Este é um relato organizado por temas, e por isso permite a flexibilidade a cada um de escolher o que dele quer extrair, e como quer extrair. No final, e no conjunto, estes somos todos nós. O que aqui está foi o que conseguimos fazer e ser em 2020. O resto, será o futuro que todos quisermos construir, sem esquecer o passado que nos fez crescer.

[Voltar ao índice\]](#)

2. Contextualização

2020 foi um ano verdadeiramente atípico e desafiante, já que a sociedade teve que se reinventar para fazer face à COVID-19. Se em janeiro parecia que a pandemia ainda estava distante, em março os portugueses tiveram que entrar em confinamento.

Para as pessoas com deficiência visual, o primeiro e maior impacto resultou das regras determinadas pelas autoridades de saúde. Não só o distanciamento era difícil de praticar, como implicava constrangimentos adicionais que não raras vezes impediram a prestação eficaz de ajuda, tanto em tarefas na comunidade como no próprio domicílio. A dinâmica das novas formas de teletrabalho, bem como as alterações ao nível da forma como se efetuam as compras, impactaram igualmente a vida desta população. Registaram-se ainda impactos na forma como se efetuaram as deslocações, na forma como se utilizaram equipamentos de proteção individual, e na própria disponibilidade e acesso a bens e serviços, já para não falar da experiência de vida em comunidade que foi drasticamente afetada.

Todos estes fatores impactaram igualmente a atuação da ACAPO no ano de 2020. Por um lado, a maioria dos financiamentos públicos foi canalizada para a área da saúde, o que impediu ou atrasou o investimento em áreas sociais. Por outro lado, o clima de incerteza económica e social fez com que, com alguma frequência, as necessidades específicas das pessoas com deficiência não tivessem o mesmo nível de visibilidade que vinham tendo. A retração económica repercutiu-se igualmente na capacidade de captação de recursos financeiros, mas também no relacionamento interinstitucional e em muitos dos projetos e medidas em curso, como poderá ser observado ao longo do presente relatório.

Ainda assim, é de salientar, por um lado, a medida Adaptar Social + no âmbito da qual apresentamos candidaturas, bem como o ambiente solidário especialmente determinante a nível local, potenciando sinergias em favor do apoio aos nossos Utentes.

Organizacionalmente, a ACAPO soube enfrentar e superar com sucesso vários dos desafios colocados por esta mudança, implementando alterações quer ao nível tecnológico quer ao nível organizacional. Se numa primeira fase a prestação de serviços se ressentiu, e se ao longo de todo o período pandémico houve várias atividades que saíram inequivocamente prejudicadas, a verdade é que as comunicações online ensinaram-nos a todos nós novas dinâmicas de interação e abriram a porta a iniciativas de abrangência nacional, que de outra forma ou não se realizavam de todo, ou apenas teriam abrangência local. Cabe aqui notar que, no início de 2020, a infraestrutura tecnológica instalada dispunha de um potencial latente que urgia otimizar, nomeadamente tendo em vista a otimização da solução Office 365, que veio a mostrar-se determinante na capacidade evidenciada pela instituição de se adaptar e responder eficazmente às novas necessidades de organização do trabalho.

Tal não significa que não se tivessem enfrentado constrangimentos, o que ficou patente na implementação do Plano de Contingência definido, nomeadamente no que concerne à gestão das instalações. Ainda assim, foi possível implementar todas as medidas definidas e assegurar um ambiente de confiança, quer junto dos Colaboradores, quer junto dos Associados e dos Utentes. De resto, tendo em conta a dimensão da ACAPO, é de assinalar a quase não existência de ocorrências relacionadas com a transmissão do SARS-CoV-2, sendo que os casos registados nunca estiveram associados a transmissão do vírus no seio da instituição.

Finalmente, a ACAPO pôde ainda contar com as regras de financiamento público, que atempadamente foram ajustadas por forma a não prejudicar mais a

execução, já por si deficitária, da maioria das respostas que prestamos por conta do Estado, o que contribuiu para pelo menos não desequilibrar o percurso de sustentabilidade que até aqui vinha sendo assumido.

[\[Voltar ao índice\]](#)

II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES

De um modo geral, ao nível da representação de interesses, o ano de 2020 correu, apesar de tudo, conforme o planeado, com exceção do domínio das relações internacionais, o qual foi adversamente afetado pelos diferentes contextos de cada país no que concerne ao combate à COVID-19. Se a nível nacional essa adaptação já foi difícil de fazer, a conjugação dos diferentes ritmos de cada país e das diferentes consequências decorrentes da pandemia dificultam muito mais ritmos de trabalho, que se tornaram particularmente exigentes num contexto de profundas mudanças num curto espaço de tempo. No entanto, e após o reajuste, também neste capítulo foram começadas algumas tarefas que se espera possam vir a produzir resultados interessantes no ano de 2021. Por isso, comparando o planeado com o que agora se relata, o balanço é globalmente satisfatório, ainda que exista margem para melhorar em vários domínios, como adiante deixámos evidenciado.

3. Atuação nacional, regional e local

Pela sua natureza, as linhas de atuação em matéria de representação de interesses revestem-se de uma considerável transversalidade o que, por um lado, nos permite ambicionar o alcance de resultados de largo espectro, mas, por outro lado, pode tornar mais complexa a identificação ou a concretização desses mesmos resultados. Com o objetivo de melhor analisarmos o trabalho desenvolvido e os resultados alcançados neste domínio, iremos sistematizar as linhas de ação em 5 áreas principais:

- a) Acompanhar a produção legislativa relativa à área da deficiência e intervir sempre que esta não respeite os direitos e interesses das pessoas com deficiência visual

1º - Foram solicitadas audiências a todos os grupos com assento parlamentar afim de discutir temas atuais e prementes, entre eles os modelos de formação profissional para pessoas com deficiência; acessibilidades, Prestação Social para a Inclusão, entre outros. Dos 10 pedidos efetuados aos grupos parlamentares, a ACAPO teve audiência com metade deles (Partido Socialista, Bloco de Esquerda, Partido Comunista Português, Verdes e Chega).

2º - A ACAPO foi recebida em audiência pela Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência (SEIPD), Dra. Ana Sofia Antunes, no âmbito da audição que o Governo se encontrava a realizar junto das organizações representativas das pessoas com deficiência. Ao longo do encontro, foram apresentadas e discutidas as várias medidas que o Governo tem pensadas para o novo mandato, nomeadamente relativas às acessibilidades e outros assuntos do interesse para as pessoas com deficiência visual.

3º - A ACAPO foi designada como integrante do Conselho Consultivo da Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA), o que lhe permite ir ao encontro da atuação inscrita no Plano para 2020, a saber: zelar ativamente pela implementação do Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de agosto, pugnando pela definição clara da entidade responsável pela fiscalização do cumprimento da legislação e pela monitorização dos avanços nesta matéria.

Ainda neste domínio e, tendo como propósito adotar uma posição mais proactiva na divulgação de situações reais e concretas de incumprimento da legislação sobre acessibilidades, através de ações populares contra os infratores, importa referir que foi previsto a disseminação do manual de procedimentos comuns para reportar ou agir em relação a infrações do Decreto-Lei nº 163/2006. Trata-se de um documento elaborado para disseminação junto das Delegações, tendo-se optado por adiar esta divulgação atendendo a necessidade emergente de canalizar esforços para outras áreas prioritárias de atuação a nível local decorrentes da situação pandémica.

4º - Visando acompanhar, nos termos da legislação, a implementação e desenvolvimento dos Centros de Apoio à Vida Independente (CAVI) na ACAPO:

- A ACAPO participou em sessões de esclarecimento com a presença do Organismo de Gestão (POISE) e o Organismo Intermédio (INR I.P.). Estas sessões permitem aferir as fragilidades e dificuldades com a implementação do Projeto, contribuindo assim para propostas de mudança;
- O CAVI Lisboa realizou um webinar em 23 de setembro de 2020 que contou com a participação de representantes, respetivamente, do INR I.P. e da Divisão de Coesão e Juventude do Departamento de Direitos Sociais – Câmara Municipal de Lisboa. Este webinar teve como tema: “Deficiência e Vida Independente– Constrangimentos em Tempos de Pandemia”.

De referir que, em 16 de dezembro de 2020, foi publicada a primeira alteração à [Portaria n.º 342/2017](#), de 9 de novembro, que estabelece os critérios, limites e rácios necessários à execução do [Decreto-Lei n.º 129/2017](#), de 9 de outubro, na sua redação atual, que instituiu o Programa «Modelo de Apoio à Vida Independente» (MAVI). As implicações destas alterações refletir-se-ão, todavia, em atividade que será desenvolvida em 2021.

5º - Importa referir que a ACAPO, enquanto elemento do Grupo de Trabalho do Plano Plurianual sobre a acessibilidade dos serviços de programas televisivos e dos serviços audiovisuais, foi convocada para uma reunião, agendada para 12 de março de 2020 que, devido à Pandemia, foi cancelada e até ao momento da realização deste relatório não foi reagendada. Este, constituir-se-ia como um espaço privilegiado para a concretização de uma das linhas de atuação planeadas, a saber: reivindicar o cumprimento do Plano Plurianual da Entidade Reguladora para a Comunicação Social que define o conjunto de obrigações relativas à acessibilidade dos serviços de programas televisivos e dos serviços audiovisuais a pedido de pessoas com necessidades especiais.

Ainda assim, importa notar que a ACAPO divulgou a Petição levada a cabo por um grupo de pessoas com deficiência visual, intitulada “Tradução e legendagem em voz dos serviços noticiosos e informativos dos canais televisivos em sinal aberto”. Tratando-se de uma iniciativa externa aos órgãos associativos, ela vai ao encontro das preocupações da ACAPO nesta matéria, pelo que foi prontamente reconhecida como uma mais valia.

6º - Por último, ao nível do acompanhamento da produção legislativa, importa referir algumas linhas de atuação penalizadas pela situação pandémica, mas que se constituíam como pilares fundamentais da representação de interesses expressos no Plano para 2020 e que importa não perder de vista:

- Incentivar o Estado a adotar políticas que promovam a empregabilidade das pessoas com deficiência visual;
- Promover uma alteração ao Decreto-Lei nº 163/2006 que exige o cumprimento da norma portuguesa sobre pavimentos táteis;
- Continuar a monitorizar a legislação relativa ao ensino de crianças cegas e com baixa visão, não perdendo de vista a sua aplicação por parte de todos os agentes envolvidos.

b) Tomadas de posição

1º - Como referido no capítulo 2 deste documento, a situação pandémica vivida desde março de 2020 condicionou amplamente a atividade da ACAPO. Mas trouxe também novas questões que levaram a Direção Nacional a tomar posição pública. Assim, a ACAPO:

- Pronunciou-se no seu site com o artigo “Vacinar as pessoas com deficiência contra a COVID-19 é prioritário”. Esta tomada de posição pode ser consultada em <http://www.acapo.pt/noticias/vacinar-pessoas-com-deficiencia-contra-a-covid-19-e-prioritario>;

- Manifestou-se, através de ofício, junto do Mecanismo de Monitorização da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Me-CDPD), bem como junto do Secretário de Estado da Educação e da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência, apresentando a sua preocupação face à inacessibilidade do Estudo em Casa.

2º - Na sua última reunião, a Assembleia de Representantes deliberou criar um grupo de trabalho com o propósito de apresentar, em nome da ACAPO, contributos no âmbito do processo de consulta pública então em curso sobre a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ENIPD 2021-2025), grupo este que deveria integrar os contributos que os Associados quisessem fazer chegar. Apesar do apelo ao envolvimento dos Associados, não foi recebido qualquer contributo individual que o grupo de trabalho pudesse integrar. O contributo da ACAPO pode ser consultado no site da instituição em: http://www.acapo.pt/sites/default/files/contributos_acapo_consulta_publica_enipd_0.docx.

c) Divulgação e discussão pública

1º - Comemorações do Dia Mundial do Braille: a ACAPO marcou presença no Seminário “A Didática do Braille”, organizado pelo Instituto Nacional para a Reabilitação (INR I.P.), Universidade Lusófona e Pró-Inclusão, fazendo-se representar pelo seu elemento do Núcleo para o Braille e Meios Complementares de Leitura.

2º - Comemorações Nacionais do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência: a ACAPO foi convidada pelo INR I.P. a marcar presença no dia 3 de dezembro, na mesa redonda sobre a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 (ENIPD), juntamente com representantes de outras organizações, a saber: APN, FENACERCI e FPAS.

3º - De referir que, pelos já aludidos constrangimentos decorrentes da situação pandémica, o Seminário sobre Acessibilidade previsto para meados do ano não pôde realizar-se.

d) Plataformas interinstitucionais

1º - Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA). A ACAPO integra o Conselho Consultivo desta entidade conforme resulta do [Despacho n.º 7381/2020](#), Diário da República n.º 142/2020, Série II de 2020-07-23.

A ACAPO marcou presença nas 2 reuniões convocadas.

2º - Comissão de Acompanhamento de Produtos de Apoio (CAPA). A ACAPO participou em todas as reuniões da CAPA, num total de 11, tomando posições de modo a garantir que os processos de financiamento dos produtos de apoio prescritos, se efetuem de forma mais célere, justa e eficaz”. Neste sentido, a ACAPO:

- Procurou obter esclarecimentos sobre pedidos indeferidos por motivos pouco claros, e análises equívocas por parte do financiador, tendo sempre como preocupação garantir a equidade para os beneficiários;
- Apresentou sugestões no âmbito da avaliação ao Catálogo de Produtos de Apoio elegíveis para financiamento tendo em vista a inclusão de novos produtos relevantes para as pessoas com deficiência visual;
- Suscitou a questão da tradução da norma ISO 9999 na sua versão mais recente, o que originou um compromisso de se iniciar esse processo.

3º - Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência. A ACAPO marcou presença nas duas Reuniões Ordinárias:

- Reunião de 12 de fevereiro: foi abordada a alteração ao Decreto-Lei n.º 163/2006, pelo Decreto-Lei 125/2017, onde foi prevista a criação de uma

comissão para a promoção das acessibilidades (da qual a ACAPO faz parte). A SEIPD informou que foi feito o necessário levantamento do património edificado. A ACAPO manifestou-se confiante, quer pela legislação criada, quer pelo trabalho que agora foi concluído e que se arrastava há bastante tempo. Por outro lado, questionou quanto a desenvolvimentos na área da Educação, onde se identificam múltiplos problemas;

- Reunião de 29 de dezembro: decorreu a eleição de um representante suplente da Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência no Conselho Geral do Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade e Segurança Social; trata-se de um lugar que já era desempenhado pelo antigo presidente da Direção Nacional da ACAPO, Tomé Coelho e que, com o assentimento de todos os presentes, passa agora a ser assumido pelo seu sucessor, Rodrigo Santos. Realizou se também a eleição de um representante da Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência, da área da deficiência visual, para o Conselho Consultivo da Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA). Nada havendo a opor, o atual Presidente da ACAPO que tinha então manifestado interesse passou a representar a área da deficiência visual neste Conselho. No decorrer da reunião, a ACAPO manifestou ainda preocupações relativas, quer com a legislação sobre o teletrabalho, quer com a vacinação das pessoas com deficiência contra a COVID-19.

4º - Grupo de Trabalho das Eleições Acessíveis. A ACAPO participou em 2 reuniões:

- Reunião de 29 de setembro. Da agenda, fizeram parte a análise de alteração ao folheto existente, de forma a tornar a leitura fácil, bem como a análise e propostas de melhoramento da matriz em Braille que auxilia no ato de votação. Ainda no decorrer da reunião, a ACAPO aproveitou a oportunidade para se congratular com o trabalho já desenvolvido, que tornou possível o exercício do

direito de voto pela primeira vez de forma autónoma a pessoas com deficiência visual já em processos eleitorais anteriores, sem deixar de assinalar a necessidade de se continuar a trabalhar nesta matéria, tendo em conta, de entre outros aspetos, a garantia da acessibilidade física às assembleias de voto, melhorias no desenho da matriz de voto, etc.;

- Reunião de 14 de dezembro. Da agenda, fez parte a partilha de experiência do processo eleitoral da região Autónoma dos Açores em contexto de pandemia, bem como a apresentação de sugestões de melhoria a implementar no processo eleitoral.

De referir que, no que respeita a esta matéria, a ACAPO propôs-se também defender a introdução de um sistema de voto eletrónico acessível a todas as pessoas com deficiência.

5º - Mecanismo Nacional de Monitorização da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Me-CDPD). Esta plataforma tem como propósito monitorizar a implementação da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência em Portugal. A ACAPO candidatou-se e foi eleita para o mandato 2020-2025, tanto como representante das pessoas com deficiência visual no Me-CDPD como para o seu Conselho Consultivo. No entanto, devendo integrar apenas um dos órgãos, a ACAPO optou por se manter como representante das pessoas com deficiência visual no Me-CDPD.

6º - Consulta participada da elaboração do Plano de Ação do Pilar Europeu dos Direitos Sociais. O objetivo deste Pilar é conferir aos cidadãos novos direitos, mais eficazes. Procura-se criar maior igualdade de oportunidades e de acesso ao mercado de trabalho. A ACAPO, uma vez mais, defendeu os direitos das pessoas com deficiência visual e a sua inclusão nos três capítulos do Pilar: Igualdade de oportunidades e acesso ao mercado de trabalho; Condições de trabalho justas e Proteção e Inclusão Social. A título de exemplo, foram abordados o acesso a terminais de ecrã touch; a importância das estratégias de

abordagem às crianças com deficiência visual quando no ensino pré-escolar; a acessibilidade a equipamentos de saúde, sobretudo em tempos de pandemia; a proteção aos mais idosos, que poderá passar, por exemplo, pela adoção de políticas de compensação que permitam aquilo a que vulgarmente se designa por reforma antecipada. A ACAPO comprometeu-se a continuar a trabalhar para a concretização destas medidas, aproveitando o período que se avizinha, com a 4ª Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia.

7º - Manual “COVID-19, Saúde e Atividades Diárias - Medidas gerais de prevenção e controlo da COVID-19 para Pessoas com Deficiência”. Sob coordenação do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência), o INR I.P. procedeu à elaboração deste manual, tendo sido a ACAPO uma das organizações convidadas a par da FENACERCI, da Federação Portuguesa de Associações de Surdos, do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian e do Instituto Politécnico de Leiria.

Este documento pode ser consultado em

<https://www.inr.pt/documents/11309/323112/Guia+Sa%C3%BAde+e+Atividades+di%C3%A1rias/67388027-40d5-458d-9824-29302a493811>.

8º - Além destas, a ACAPO marca presença ainda nas seguintes plataformas que, em 2020, viram a sua atividade suspensa ou significativamente reduzida, não permitindo, por isso, expressar aqui aqueles que seriam os resultados esperados:

- Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais da Comboios de Portugal – CP;
- Núcleo para o Braille e Meios Complementares de Leitura;

- Comissões técnicas dinamizadas pelo INR, I.P. que visam a revisão da grafia Braille e a implementação de regras para a simplificação em áreas como a transcrição para Braille.

e) Atividade local

Em anexo, encontram-se os Relatórios de cada uma das Delegações que poderão ser consultados para uma análise mais concreta da atuação desenvolvida localmente. Entretanto, assinalam-se aqui alguns indicadores que se afiguram como relevantes em termos globais e que foram baseados em informação reportada pelas Delegações nas quais está em curso o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade:

1º - Participação em Redes Sociais Municipais / Conselhos Locais de Ação Social (CLAS):

- 9 Delegações integram pelo menos uma Rede Social Municipal;
- O nº de Redes Sociais Municipais em que cada Delegação participa é muito variável, sendo que a ACAPO participa num total de 32.

De referir que, comumente, as Redes Sociais Municipais implementam grupos de trabalho dedicados a temáticas específicas, o que permite o tratamento de assuntos de uma forma mais concreta. As Delegações podem ainda integrar as designadas Comissões Sociais de Freguesia, especialmente vocacionadas para atender a necessidades sociais prementes.

2º - Realização de reuniões com entidades locais destinadas a resolver problemas com os quais as pessoas com deficiência visual se deparam: são 4 as Delegações que afirmam claramente desenvolver este tipo de contactos, tendo sido referido um total de 21 entidades locais contactadas.

[\[Voltar ao índice\]](#)

4. Atuação internacional

Numa área de atuação como esta, em que muita da atividade desenvolvida está, classicamente, alicerçada em sessões de trabalho presenciais, a situação pandémica da COVID-19 impactou de forma significativa nos resultados alcançados.

a) Cooperação com organizações congéneres

1º - Organização Nacional de Cegos Espanhóis (ONCE). A ACAPO manteve o seu empenho em reforçar o relacionamento institucional com a ONCE. De notar que a 2ª reunião do Convénio entre a ACAPO e a ONCE, prevista para o 2º semestre em Madrid, não teve lugar por razões relacionadas com a situação pandémica. Relativamente à visita da ONCE a Portugal, ela desenvolveu-se em 2 momentos que a seguir se identificam, bem como os respetivos resultados:

- i) Reunião de acompanhamento do convénio ACAPO-ONCE, de que resultou:
 - O acordo quanto à concessão de uma bolsa de estudo na Escuela Universitaria de Fisioterapia de Madrid, bem como de bolsas de estudo para o curso intensivo de inglês de verão em Pontevedra. De notar que, embora a ACAPO tenha divulgado devidamente estas iniciativas, não se registou a manifestação de interesse de qualquer associado;
 - A atualização da redação do convénio entre ambas as instituições, mantendo a abrangência do texto vigente desde 1993, mas reforçando a menção às áreas do emprego, e formação, bem como a cooperação internacional ou o apoio em contexto sócio empresarial. Atualizaram-se também questões formais de carácter jurídico, como o enquadramento contextual na CDPD da ONU. De notar que foi adiada a sua assinatura para 2021;
 - A decisão de coorganização com a ACAPO e com financiamento angariado pela ONCE para uma Cimeira da UCLP, em Lisboa, em regime presencial,

durante o 1º semestre de 2021, no âmbito da quarta presidência portuguesa do Conselho da União Europeia.

- ii) Visita técnica da ONCE ao DAEFP de Lisboa e Porto para a planificação de projeto de empregabilidade dos Associados da ACAPO –. Embora o projeto esteja já desenhado, a sua execução foi adiada para 2021.

2º - Projeto ACCEDERE – Acesso à Cultura em Cabo Verde e Desenvolvimento Turístico e de Representação das Pessoas com Deficiência. Trata-se de um projeto de cooperação desenvolvido em parceria com a Federação das Associações de Deficientes Visuais de Cabo Verde (FECAD) e o Instituto para a Governação, Políticas e Administração Pública (IGOP). Dado o cancelamento – em virtude das medidas restritivas à circulação de pessoas motivadas pela situação pandémica - das visitas de acompanhamento e demais missões no terreno a executar neste ano, as atividades realizadas decorreram essencialmente via telemática. Assinale-se, neste domínio, a coorganização e participação da ACAPO aos níveis político e técnico no seminário de encerramento deste projeto, destacando-se:

- A coapresentação de relatório final de levantamento de necessidades de adaptação de três espaços turísticos de Cabo Verde (Praça Alexandre Albuquerque, Cidade Velha e Chã das Caldeiras) às pessoas com deficiência. Este documento co elaborado pela ACAPO e IGOP, serviu de base as obras de requalificação de dois destes espaços, inaugurados ainda no decurso desse projeto;
- A apresentação da planta, maquete e áudio-descrição destes destinos turísticos elaborada pela ACAPO;
- A apresentação das ações de formação ministradas pela ACAPO sobre advocacy e lobbying para a promoção do Turismo Acessível e Inclusivo e o atendimento e serviços para as pessoas com deficiência.

b) Participação em organizações internacionais

1º - União Europeia de Cegos (EBU). No quadro desta organização, a ACAPO:

- Participou em 4 reuniões, das quais 3 tiveram lugar por videoconferência;
- Traduziu de inglês para português o glossário sobre a deficiência visual, remetendo este trabalho para a EBU;
- Procedeu ao envio de notícias para a newsletter mensal da EBU, nomeadamente sobre o resultado das eleições para o Me-CDPD, dando assim conta da designação da ACAPO como representante da deficiência visual nesta estrutura;
- Divulgou um questionário online com o qual se pretendeu obter rapidamente uma visão geral da experiência das pessoas com deficiência na atual pandemia COVID-19;
- Participou na Audição sobre a Estratégia Europeia para a Deficiência, com a contribuição de temas considerados prioritários, no âmbito do trabalho de lobby com os eurodeputados que vem realizando em articulação com a EBU.

É de referir que:

- A ACAPO não pôde participar na reunião da Comissão para a Ligação da EBU com a União Europeia por motivos de agenda;
- Apesar de a ACAPO ter divulgado o Concurso Onkyo Braille, não foi selecionado pela ACAPO nenhum dos trabalhos submetidos por parte dos Associados. De notar que, sempre que existam trabalhos submetidos pelos Associados da ACAPO, compete-lhe fazer a sua receção e seleção nacional, tradução para a língua inglesa e remissão ao júri de seleção final da EBU.

2º - União dos Cegos de Língua Portuguesa (UCLP). A reunião prevista para 2020 foi adiada para junho de 2021 a realizar com recurso a videoconferência paralelamente aos trabalhos da 10.^a Assembleia Geral da UMC.

3º - Conselho Ibero-americano do Braille (CIB). No quadro deste conselho, foram realizadas 2 reuniões por videoconferência do seu Comité Executivo no último trimestre do ano, destacando-se os seguintes resultados:

- Foi formalizada a transição da coordenação deste comité executivo do Brasil para Espanha;
- Foi retomado o tema da página web deste organismo.
- Foi avaliado o trabalho anual deste Comité Executivo e das Comissões Técnicas e debatida a planificação das atividades para o ano de 2021.

Finalmente, é de referir que os trabalhos e reuniões no âmbito da União Mundial de Cegos (WBU) – seja do seu executivo, seja da 10.^a Assembleia Geral –, foram adiados para 2021 devido à situação pandémica.

[\[Voltar ao índice\]](#)

III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Antes de mais, importa dar expressão ao esforço de ajustamento ao nível das práticas de intervenção que, com o surgimento das condicionantes decorrentes da situação pandémica, passaram a considerar modalidades alternativas. A intervenção através de soluções como a plataforma Zoom, o Skype ou o simples contacto telefónico, passaram a fazer parte do leque de alternativas, tanto no que se refere ao atendimento, como no que concerne a atividades de grupo, como ainda no que respeita a reuniões de equipa ou reuniões entre técnicos de várias entidades. Certo é que, sem que se possam negar os seus inconvenientes, estas soluções permitiram contornar constrangimentos como as distâncias geográficas, as fragilidades ao nível da rede de transportes, os tempos de deslocação ou mesmo as medidas restritivas da circulação e da concentração de pessoas. Assim, embora numa fase inicial se tenham registado sérias restrições na intervenção técnica, progressivamente e, numa lógica de aprendizagem baseada na experiência, as equipas e os técnicos foram encontrando formas de dar continuidade ao seu maior objetivo, que é o da prestação de um serviço de qualidade capaz de responder eficazmente às necessidades.

5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

Esta, é uma área de atuação que já beneficia há vários anos da adoção da metodologia de intervenção pelos Planos Individuais, o que permite estabelecer de uma forma mais direta a relação entre o serviço prestado aos Utentes e os seus impactos ao nível da qualidade de vida, proporcionando igualmente a identificação de benefícios individuais e coletivos para os Utentes. Os Relatórios das Delegações que se encontram em anexo, permitem conhecer o detalhe destes aspetos em cada CAARPD. Em seguida, procede-se a uma apresentação

do trabalho desenvolvido tomando como pano de fundo as responsabilidades de coordenação dos serviços que cabem à Direção Nacional no quadro da Política de Prestação de Serviços.

a) Promoção da qualidade do serviço

1º - Satisfação dos Utentes. Foi estabelecida em Plano para 2020 uma meta de 75% como média do grau de satisfação alcançado em cada CAARPD.

- i) Em comparação com o previsto, registou-se um valor de 87,16% como média dos graus de satisfação obtidos em cada CAARPD

A tabela seguinte apresenta, por CAARPD, o grau de satisfação dos respetivos Utentes (2ª coluna) e o nº de Utentes que responderam ao questionário de satisfação dos Utentes (3ª coluna).

Tabela 1 – Grau de satisfação dos Utentes e nº de questionários respondidos por CAARPD

CAARPD	Grau de satisfação	Total de questionários respondidos
Algarve	90,67%	5
Braga	78,69%	38
Castelo Branco	92,32%	24
Coimbra	82,38%	28
Leiria	89,93%	17
Lisboa	70,44%	25
Porto	90,84%	15
Viana do Castelo	94,67%	26
Vila Real	92,66%	24
Viseu	88,99%	16

- ii) Fazendo o tratamento conjunto de todos os questionários respondidos pelos Utentes independentemente do CAARPD a que pertencem, o grau médio de satisfação é de 85,88%. Sendo inferior à média dos valores obtidos em cada CAARPD, em comparação, este é um valor mais realista, permitindo anular enviesamentos estatísticos.

iii) Analisando os dados recolhidos por resposta:

- Os aspetos mais geradores de insatisfação dos Utentes, são a informação a respeito da atividade da ACAPO, o grau de compreensão de documentos sobre os serviços como regulamentos ou contratos, a perceção a respeito do empenho da ACAPO em garantir a informação necessária a que cada um faça as suas escolhas e, por fim, a perceção de realização das expectativas a respeito do serviço;
- Os aspetos que suscitam melhores índices de satisfação dos Utentes são a perceção de cordialidade no tratamento recebido na ACAPO, o conhecimento das funções e das responsabilidades de cada colaborador para tratar dos seus assuntos, a perceção de respeito pelas opiniões individuais e, por fim, a perceção de respeito pelos direitos e de empenho na promoção dos deveres dos Utentes.

2º - Grau de concretização dos Planos Individuais. Sendo a meta estabelecida de 65%, assinala-se um valor alcançado de 71,68%. Este indicador pretende aferir em que medida os Planos Individuais estabelecidos com cada Utente para as respetivas intervenções técnicas foram alcançados e baseia-se na aferição do grau de concretização dos objetivos definidos em cada caso. Assim, verifica-se que o sucesso registado foi superior ao planeado. Ainda assim, deve reconhecer-se que se trata de um valor mediano, mas que se enquadra num trajeto de aprendizagem na utilização da metodologia de intervenção pelos Planos Individuais.

b) Dinâmica de resposta às necessidades dos Utentes

1º - Novos Utentes. Foi estabelecida uma meta de 250 novos Utentes ao longo do ano de 2020, tendo sido registados 207 novos Utentes. Este indicador pretende aferir em que medida a ACAPO está a ser capaz de renovar a sua “bolsa” de destinatários, assumindo que existem potenciais Utentes a descoberto.

Entretanto, o valor alcançado, embora numericamente tenha ficado aquém da meta estabelecida, deve reconhecer-se que se trata de um resultado bastante positivo, na medida em que 2020 se revelou num ano de considerável contração na dinâmica de respostas sociais específicas para pessoas com deficiência. Aliás, mesmo nos períodos de menores restrições associadas à situação pandémica, foram muitos os Utentes que mantiveram reservas à continuidade do serviço já contratualizado, o que pode ajudar a melhor compreender as reticências daqueles que estariam em fase de iniciação.

2º - Nº de prescrições de Produtos de Apoio. Foram realizadas um total de 366 prescrições de produtos de apoio ao longo de 2020 para financiamento no âmbito da Segurança Social. Não sendo uma atividade intrínseca do CAARPD, ela resulta em grande parte de necessidades detetadas no contexto da intervenção desta resposta social e concretiza-se diretamente através do trabalho desenvolvido por estas equipas.

Na tabela seguinte, são apresentados, por CAARPD, o nº de novos Utentes (2ª coluna), a média mensal de Utentes (3ª coluna) e a média mensal de Utentes com contrato de prestação de serviços (4ª coluna).

Tabela 2 – Novos Utentes e médias mensais de Utentes por CAARPD

CAARPD	Nº de novos Utentes	Média mensal de Utentes	Média mensal de Utentes com contrato de prestação de serviços
Algarve	8	30,5	4,9
Braga	13	55	21,2
Castelo Branco	11	30	18

Coimbra	31	32,58	17
Leiria	20	26	21
Lisboa	54	75	25
Porto	45	50	20
Viana do Castelo	7	23	20
Vila Real	8	24,2	18,25
Viseu	10	70	13

Importa notar o seguinte:

- As Delegações com acordo já celebrado com a Segurança Social ao abrigo da Portaria nº 60/2015 estão obrigadas a assegurar um nº estipulado de Utentes por mês;
- A resposta de atendimento social, embora se constitua como importante nos domínios da informação e da orientação dos Utentes, não é objeto de contratualização dos serviços, traduzindo-se frequentemente em atendimentos pontuais e diligências subsequentes.

c) Objetivos estruturantes

1º - Foram definidos diversos objetivos estruturantes da resposta social CAARPD e da dinâmica de trabalho das equipas mas que, pelas restrições à circulação de pessoas e pela reorientação do foco de intervenção das equipas no seguimento da situação pandémica, acabaram por não se concretizar. Alguns exemplos:

- Revisão dos instrumentos de contratualização dos serviços e de monitorização das intervenções;
- Visita a 80% das Delegações;
- Reuniões trimestrais de técnicos dos CAARPD a nível nacional;

- Reuniões bimestrais de Diretores Técnicos com a Coordenação Nacional;
- Reuniões trimestrais dos técnicos intervenientes na prescrição de produtos de apoio;
- Criação e dinamização de um grupo de trabalho para revisão e estruturação de procedimentos no âmbito da prescrição de produtos de apoio;
- Realização, sob orientação da tutela, de ações de formação técnica no domínio da prescrição de produtos de apoio.

2º - Importa notar que foi possível realizar no início do ano uma reunião de Diretores Técnicos com a Coordenação, onde foram delineadas algumas das necessidades mais prementes.

d) Resposta a constrangimentos decorrentes da situação pandémica

1º - Como exemplos de boas práticas ao nível da superação dos constrangimentos impostos pela situação pandémica, destacamos:

- A implementação de um grupo na modalidade online no CAARPD de Vila Real, que conta com a participação de 25 Utentes;
- A implementação do apoio psicológico por videoconferência em vários CAARPD;
- O desenvolvimento de ferramentas de intervenção com crianças tendo os pais como mediadores.

2º - Ainda como decorrência da situação pandémica, é de assinalar a necessidade de reforçar a intervenção a nível social. De resto, várias Delegações desenvolveram um conjunto de ações orientadas pela proatividade na deteção de necessidades dos Associados e dos Utentes, o que, além da resposta às mesmas, permitiu retomar contactos há algum tempo interrompidos. Também

foram várias as Delegações que puderam reforçar práticas de atuação em rede, potenciando assim o apoio social de suporte aos Utentes.

[\[Voltar ao índice\]](#)

6. Apoio à Vida Independente

Esta, é uma área de atuação que, em 2020, experimentou um amplo conjunto de situações de aprendizagem, na medida em que se trata de um serviço ainda bastante jovem – de resto, tão jovem quanto o é esta resposta em Portugal. A adversidade que constituiu o surgimento da pandemia foi, entretanto, e apesar de tudo, uma oportunidade de aceleração deste processo de aprendizagem. De facto, foi necessário lidar com toda a complexidade que é a gestão de um serviço de assistência pessoal que, por natureza, deve estar orientado para garantir um direito primordial à vida independente que, paradoxalmente, estaria ameaçado num momento no qual, mais do que nunca, a sua imprescindibilidade se fazia sentir. É necessário lembrar agora o que era a mensagem e a perceção da situação pandémica nos primeiros meses, em que o apelo ao distanciamento social era constante, sendo que, só por si, a expressão usada já imprimia mais dureza do que a expressão “distanciamento físico”, que seria a mais indicada. Facto é que, não obstante estas questões de semântica e de perceção de uma realidade então ainda pouco consolidada em termos de conhecimento científico, mais de metade dos beneficiários da assistência pessoal mantiveram o acesso a este serviço – uns em permanência e outros apenas de forma mais ou menos pontual. Complementarmente, os indicadores abaixo ajudam a compreender a dinâmica deste serviço ao longo de 2020.

a) Desempenho do serviço

A tabela que se segue apresenta, por cada CAVI, o nº de novos Utentes em 2020 (1ª coluna), o total de candidatos em lista de espera à data de 31 de dezembro (2ª coluna), o total de Utentes que concluíram com sucesso o seu PIAP em 2020 (3ª coluna) e, por fim, o total de horas de assistência pessoal executadas (4ª coluna).

Tabela 3 – Utentes, candidatos e horas de assistência pessoal por CAVI

CAVI	Nº de novos Utentes em 2020	Nº de candidatos em lista de espera em 31-12-2020	Nº de Utentes que concluíram com sucesso o PIAP	Total de horas de assistência pessoal executadas
CAVI Centro	9	28	0	12664
CAVI Lisboa	9	34	7	10511
CAVI Norte	13	31	2 (embora 1 ainda sob análise pelo INR I.P.)	9723
Totais	31	93	9	32898

Em face destes resultados, pode constatar-se o seguinte:

- Os 3 CAVI admitiram novos Utentes em 2020. Este indicador é importante, na medida em que cada CAVI tem um nº padrão de beneficiários que, no caso, será de 49. Assim, a entrada de novos Utentes esteve relacionada com

o facto de no início de 2020 ainda existirem vagas a preencher, mas também com o facto de terem sido geradas vagas novas pela conclusão de PIAP's.

A título de esclarecimento, importa referir que se considera PIAP concluído com sucesso, aquele que foi terminado com o reconhecimento de que o serviço prestado permitiu atingir os resultados pretendidos por parte do Utente.

- Os 3 CAVI apresentam uma lista de espera considerável, o que permite uma expectativa fundada quanto a procura deste tipo de serviço;
- O nº de horas de assistência pessoal executadas fica, em qualquer dos casos, aquém do máximo possível. Em parte, esta circunstância fica a dever-se aos requisitos de funcionamento deste serviço, na medida em que não é possível beneficiar novos destinatários com as horas remanescentes. Por outro lado, traduz também algumas fragilidades ao nível da otimização dos PIAP's, nomeadamente: 1) como consequência do cancelamento com alguma frequência de sessões agendadas de assistência pessoal; 2) pela dificuldade de contratação de AP's (conforme se verá mais adiante); 3) por fatores associados à situação pandémica e às medidas governamentais e recomendações das autoridades de saúde, sobretudo nos primeiros meses, em que vários PIAP's foram suspensos.

Numa perspetiva de consolidação e continuidade deste serviço, a implementação da metodologia de planos de desenvolvimento individual orientados para a concretização e aferição de objetivos ao nível da qualidade de vida, poderá vir a constituir-se como uma mais valia importante a alcançar em 2021.

b) Qualidade do serviço - grau de satisfação dos Utentes

Não tendo sido definidas metas a este nível para os CAVI, apresentamos de seguida alguns dados, permitindo assim a comparação com informação equivalente apresentada em relação a outros serviços:

- i) Média da satisfação registada em cada CAVI: 74,54%

A tabela seguinte apresenta, por CAVI, o grau de satisfação dos respetivos Utentes (2ª coluna) e o nº de Utentes que responderam ao questionário de satisfação dos Utentes (3ª coluna).

Tabela 4 – Grau de satisfação dos Utentes e nº de questionários respondidos por CAVI

CAVI	Grau de Satisfação	Nº de questionários respondidos
CAVI Centro	68,08%	35
CAVI Lisboa	74,02%	25
CAVI Norte	81,51%	48

- ii) Satisfação média dos Utentes independentemente do CAVI a que pertencem: 75,31%. Este indicador tem a vantagem de contornar enviesamentos estatísticos associados ao peso próprio de cada CAVI por referência ao nº de Utentes que responderam ao questionário.
- iii) Analisando os resultados por questão:
- Os principais aspetos geradores de insatisfação são a perceção quanto ao desempenho da ACAPO em termos de encaminhamento para outras pessoas ou outras entidades que possam responder à necessidade do Utente, a perceção quanto ao acesso a informação de forma que permita compreender os resultados alcançados pela ACAPO, a perceção quanto ao empenho da ACAPO em que o Utente conheça os seus direitos, a perceção quanto ao grau de compreensão de documentos como o regulamento ou o

PIAP e, por fim, a perceção quanto ao empenho da ACAPO em que o Utente tenha a informação necessária a que faça as suas próprias escolhas;

- Os principais aspetos que traduzem melhores índices de satisfação são: a perceção de cordialidade com que o Utente é tratado na ACAPO, a perceção de que é assegurada confidencialidade quanto às informações pessoais, a participação nas decisões relacionadas com o planeamento das atividades, a informação sobre alterações importantes em aspetos práticos da prestação do serviço e, por último, a perceção de ganho de qualidade como consequência do apoio recebido.

c) Gestão de recursos de assistência pessoal

A tabela seguinte apresenta, por CAVI, o total de Assistentes Pessoais (AP's) ativos em 2020 (2ª coluna), o total de AP's aos quais foi dada formação em 2020 (3ª coluna), o total de AP's que cessaram funções em 2020 (4ª coluna) e, por último, o total de AP's recrutados em 2020 (5ª coluna).

Tabela 5 – Gestão de recursos de assistência pessoal

CAVI	AP's ativos em 2020	AP's aos quais foi dada formação em 2020	AP's que cessaram funções em 2020	AP's recrutados em 2020
CAVI Centro	22	Formação inicial: 0 Formação contínua: 17	5	2

CAVI Lisboa	22	Formação inicial: 3 Formação contínua: 17	8	6
CAVI Norte	15	Formação inicial: 0 Formação contínua: 12	3	4
Totais	59	Formação inicial: 3 Formação contínua: 46	16	12

Analisando estes resultados pode constatar-se o seguinte:

- O CAVI Lisboa realizou formação inicial a novos AP's. Todavia, os 3 CAVI recrutaram novos AP's, sendo que a formação é obrigatória. Tal circunstância é possível na medida em que os AP's podem ter realizado a respetiva formação noutras entidades, podendo apenas carecer de formação específica na área da deficiência visual;
- Os 3 CAVI realizaram formação contínua a um nº considerável de AP'S, cobrindo assim uma percentagem significativa dos AP's ativos ao longo do ano, conforme se pode verificar com mais precisão no capítulo deste Relatório dedicado aos Recursos Humanos;
- O nº de AP's recrutados, é inferior ao nº de AP's que cessaram funções. Estes dados sugerem, em boa medida, um potencial de reorganização do quadro de afetação de AP's aos destinatários podendo, de resto, contribuir para uma maior estabilidade a este nível. De facto, um dos fatores de instabilidade no

quadro de AP's prende-se com a dificuldade em assegurar um horário com densidade compatível com os interesses e expectativas. Mas esta circunstância traduz também a dificuldade em recrutar AP's com a disponibilidade necessária ou para regiões geográficas específicas. Esta dificuldade reflete-se, como acima referido, num menor desempenho em termos de horas de assistência pessoal executadas.

[\[Voltar ao índice\]](#)

7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional

Tratando-se de uma área de atuação predominantemente baseada em atividades de grupo, esta foi uma área particularmente sensível em face da situação pandémica, tanto mais que a ACAPO presta apoio a diversos Utentes considerados de risco. As plataformas de reunião online revelaram-se como uma mais valia definitivamente fundamental em 2020, contribuindo para assegurar formas de organização da formação capazes de responder a todos. Assim, se numa fase inicial o propósito era simplesmente o de ultrapassar as restrições impostas pelas medidas de confinamento, posteriormente, o desafio passou a ser o da compatibilização do desconfinamento com as necessidades específicas dos formandos em situação de vulnerabilidade. Assim, uma solução mista combinando a atividade presencial e a utilização das plataformas de reunião a distância, revelou-se uma opção indicada durante o período de desconfinamento.

a) Sustentabilidade do DAEFP e da sua atividade a nível nacional

1º Grau de execução dos projetos de financiamento a nível nacional, tendo em conta o nº de formandos envolvidos nas ações de formação. Foi estabelecida uma meta de 75% como média do resultado alcançado em cada polo do DAEFP. Em comparação com o previsto, registou-se um valor de 45% como média dos graus de concretização obtidos em cada polo do DAEFP.

2º - Grau de execução dos projetos de financiamento a nível nacional tendo em conta o nº de ações executadas. Foi estabelecida uma meta de 75% como média do resultado alcançado em cada polo do DAEFP. Em comparação com o previsto, registou-se um valor de 38% como média dos graus de concretização obtidos em cada polo do DAEFP.

3º - Nº de processos de apoio ao emprego ativos. Foi estabelecida uma meta de 185 processos a nível nacional, ou seja, como somatório dos processos registados nos 3 polos do DAEFP. Em comparação com o previsto, registou-se um valor de 112 processos.

A tabela seguinte apresenta os valores nestes 3 indicadores desagregados por polo do DAEFP, a saber: grau de concretização do projeto quanto ao nº de formandos (2ª coluna), grau de concretização do projeto quanto ao nº de ações realizadas (3ª coluna) e nº de processos de apoio ao emprego ativos (4ª coluna).

Tabela 6 – Indicadores da atividade do DAEFP

Polo do DAEFP	Grau de concretização do projeto quanto ao nº de formandos	Grau de concretização dos projetos quanto ao nº de ações realizadas	Nº de processos de apoio ao emprego ativos
Coimbra	16%	11%	39
Lisboa	70%	77%	59
Porto	59%	32%	14

Assim, verifica-se que o cumprimento do objetivo “garantir a sustentabilidade do DAEFP e da sua atividade a nível nacional, de forma a melhorar a operacionalização e planificação de ações concretas a implementar ao longo do ano”, ficou aquém do planeado, registando-se em qualquer dos indicadores resultados abaixo das metas estabelecidas. Estes resultados ficam a dever-se, desde logo, às medidas de caráter excecional determinadas pelo Governo e pelas autoridades de saúde no quadro da pandemia da COVID-19.

Importa, no entanto, salientar que, em estreita articulação com o financiador dos projetos, a ACAPO retomou boa parte da sua atividade através de meios telemáticos. Embora esta solução não tenha permitido a retoma de toda a atividade normal do DAEFP, permitiu assegurar a continuidade das ações de formação com os grupos de formação praticamente completos. Esta, foi uma experiência que permitiu a aprendizagem necessária ao desenvolvimento de soluções adaptativas, quer na fase de desconfinamento, quer aquando do agravamento da situação pandémica no final do ano, nunca deixando, assim, de tratar em igualdade de oportunidades os formandos que, por motivos de saúde, tivessem restrições (ou recomendação de restrição) à sua participação em atividades grupais.

b) Outros indicadores relevantes na dinâmica do DAEFP

1º - Foram feitos 41 processos de Prescrição de Produtos de Apoio (Ajudas Técnicas) – dando continuidade ao trabalho desenvolvido em parceria com o IEFP I.P., visando responder às necessidades das pessoas com deficiência visual – empregadas ou não - ao nível do acesso e frequência da formação e da obtenção, manutenção e progressão no emprego.

2º - Foi assegurado o apoio a 40 entidades empregadoras, nomeadamente através da:

- Dinamização de reuniões de sensibilização sobre as competências dos Colaboradores com deficiência visual e os instrumentos que facilitam a integração profissional dos mesmos;
- Da “consultoria” para adaptação de postos de trabalho, organização do processo produtivo e processo de acolhimento de Colaboradores com deficiência visual.

3º - Foi assegurado o apoio a 76 pessoas com deficiência visual na elaboração de planos de inclusão na vida ativa e profissional através de desenvolvimento de processos de orientação para a qualificação e emprego, ficando abaixo do objetivo planeado - 130 candidatos.

4º - Foi prestado apoio aos formandos a nível nacional tendo em vista a promoção de oportunidades para o desenvolvimento de competências e a qualificação de pessoas com deficiência visual através da implementação de percursos formativos - Percursos de certificação profissional, sendo que beneficiaram deste apoio:

- 43 formandos no âmbito das ações de formação inicial, ficando perto do objetivo planeado - 44 formandos;
- 92 formandos no âmbito da formação contínua, verificando-se um grande distanciamento relativamente ao objetivo planeado - 284 formandos.

5º - Foi prestado apoio a 96 pessoas no que diz respeito à integração e à reintegração no mercado de trabalho, tendo ultrapassado o objetivo planeado - 40 candidatos. O valor apresentado resulta dos apoios prestados a pessoas que procuram diretamente o DAEFP e as pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego, no âmbito das atividades de Centro de recursos.

6º - Foi prestado apoio a 16 pessoas na manutenção do emprego, ultrapassando o objetivo planeado - 15 candidatos;

c) Qualidade do serviço - grau de satisfação dos Utentes

Não tendo sido definidas metas a este nível para o DAEFP, apresentamos de seguida alguns dados, permitindo assim a comparação com informação equivalente apresentada em relação a outros serviços:

i) Média da satisfação registada em cada polo do DAEFP: 68,86%

A tabela seguinte apresenta, por polo do DAEFP, o grau de satisfação dos respetivos Utentes (2ª coluna) e o nº de Utentes que responderam ao questionário de satisfação dos Utentes (3ª coluna).

Tabela 7 – Grau de satisfação dos Utentes e nº de questionários respondidos por polo do DAEFP

Polo do DAEFP	Grau de Satisfação	Nº de questionários respondidos
Coimbra	70,01%	14
Lisboa	67,61%	19
Porto	68,96%	11

ii) Satisfação média dos Utentes independentemente do polo do DAEFP a que pertencem: 68,71%. Este indicador tem a vantagem de contornar enviesamentos estatísticos associados ao peso próprio de cada polo do DAEFP por referência ao nº de Utentes que responderam ao questionário, ainda que não se verifiquem, neste caso, uma diferença significativa.

iii) Analisando os resultados por questão:

- Os principais aspetos geradores de insatisfação são a perceção do Utente quanto ao acesso a informação de forma que permita compreender os resultados alcançados pela ACAPO, a perceção de correspondência entre as expectativas e aquilo que o serviço prestado realmente proporciona, a

perceção de credibilidade do serviço tendo em conta o modo como ele funciona, a perceção sobre o grau de compreensão de documentos como o regulamento do serviço ou o contrato e, por fim, a perceção quanto ao empenho da ACAPO em que o Utente tenha a informação necessária a que faça as suas próprias escolhas;

- Os principais aspetos que traduzem melhores índices de satisfação são: a perceção de cordialidade com que o Utente é tratado na ACAPO, a participação nas decisões relacionadas com o planeamento das atividades, a perceção quanto ao incentivo que a ACAPO dá ao Utente para que este tome as suas próprias decisões, a perceção quanto ao desempenho da ACAPO em termos de encaminhamento para outras pessoas ou outras entidades sempre que tal se justifica e, por último, a informação sobre alterações importantes em aspetos práticos da prestação do serviço

[\[Voltar ao índice\]](#)

8. Prestação de Serviços para a Comunidade

Os serviços para a comunidade compreendem um conjunto de atividades que a ACAPO tem desenvolvido ao longo dos anos e que, aqui, se encontram agrupadas em 4 eixos principais.

a) Sensibilização

Esta, é uma área de atuação que assume particular relevância no âmbito do trabalho desenvolvido pelas Delegações, sobretudo pela possibilidade de potenciar a relação de proximidade com atores chave nas comunidades locais.

Este é, frequentemente, um objetivo associado a efemérides relevantes para a deficiência visual, como é o caso do Dia Mundial da Bengala Branca, ao qual, a par de algumas Delegações, também os serviços centrais se associaram com a implementação de um quiz a que será feita uma referência mais em detalhe no capítulo relativo à comunicação e visibilidade.

Relativamente ao trabalho desenvolvido pelas Delegações, cabe aqui reportar, em jeito de síntese, alguns indicadores que podem ser relevantes para uma perceção mais global.

A tabela seguinte apresenta, por Delegação, o nº de ações de sensibilização realizadas (2ª coluna), o total de pessoas abrangidas (3ª coluna), o grau de satisfação dos participantes (4ª coluna) e, por último, o grau de satisfação das entidades promotoras (5ª coluna). De referir que em alguns casos não dispomos de informação completa.

Tabela 8 – Caracterização da realização das ações de sensibilização nas Delegações

Delegação	Nº de ações de sensibilização realizadas	Nº de participantes (total)	Grau médio de satisfação dos participantes	Grau médio de satisfação dos promotores
Braga	1	8	Sem informação	Sem informação
Castelo Branco	7	336	98%	95%
Coimbra	4	Sem informação	Sem informação	100%
Lisboa	2	30	Sem informação	Sem informação
Porto	5	150	Sem informação	Sem informação

Viana do Castelo	3	24	98%	100%
Vila Real	4	75	Sem informação	Sem informação
Viseu	2	41	92%	100%
DAEFP Coimbra	1	12	Sem informação	Sem informação

Inclui-se, aqui, também o polo do DAEFP de Coimbra, visto que, dentro do seu espetro de atuação, desenvolveu uma ação de sensibilização específica.

- Uma primeira observação que se impõe, prende-se com as fragilidades ainda existentes ao nível da monitorização e acompanhamento desta área de atuação de uma forma coordenada. Paradoxalmente, deve reconhecer-se que cumpre um propósito central na missão da ACAPO, sendo instrumental para a capacitação da sociedade para atitudes efetivamente inclusivas;
- A segunda observação que se impõe, prende-se com o facto de, não obstante as restrições decorrentes da situação pandémica, foi possível realizar múltiplas ações de sensibilização, o que atesta também a capacidade de reinventar formas de atuação e estratégias de captação de interessados.

b) Formação

Esta, foi uma área que sofreu de forma bastante significativa os impactos da situação pandémica, havendo apenas a registar as seguintes iniciativas:

1º - No âmbito do Departamento de Acessibilidades da Direção Nacional, foram realizadas duas ações de formação, em colaboração com a Acesso Cultura, a funcionários de museus em Lousal e Lisboa.

2º - A Delegação de Coimbra assegurou, no início do ano, 4 sessões de formação dirigidas a estudantes de enfermagem mediante protocolo com a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra. De notar que estava previsto um segundo bloco de

mais 4 sessões que, todavia, foi cancelado em virtude das medidas restritivas em vigor na ocasião.

3º - Estava previsto o desenvolvimento de diligências para recomeçar as ações de formação aos Colaboradores do serviço de assistência nos aeroportos nacionais (My Way). Seria sempre muito difícil concretizar este objetivo, num ano em que as receitas das empresas de handling caíram abruptamente.

c) Consultoria / aconselhamento técnico

1º - No âmbito dos serviços centrais e sob coordenação da DN, foram estabelecidos diversos objetivos neste domínio, conforme se apresenta de seguida:

- i) Disponibilizar à comunidade em geral consultadoria nas diversas vertentes da acessibilidade;
- Foi disponibilizada consultadoria à distância a arquitetos, designers e estudantes universitários. O número de pedidos foi reduzido, o que pode ser uma consequência da pandemia e/ou da economia, mas também pode resultar da quantidade de recomendações disponíveis no nosso site. Estas podem responder às dúvidas dos projetistas, sem necessidade de entrar em contacto direto connosco. Este espólio aumentou este ano, com a publicação de recomendações sobre a acessibilidade de museus, monumentos e palácios;
- Foi dada continuidade a uma colaboração com uma empresa de áudioguias, a FCO, que resultou na adaptação de áudioguias para turistas com deficiência visual para os museus municipais de Sintra e o Museu Nacional Ferroviário no Entroncamento;
- Foi dada resposta a diversos pedidos de entidades que pretendem melhorar os serviços que oferecem às pessoas com deficiência visual, incluindo o

Centro Comercial Rio Sul (Seixal), o Museu Nacional de História Natural (Lisboa) e o Rock in Rio;

- Foi dada resposta às solicitações das Delegações, fornecendo informações e apoiando projetos. Exemplo disso, foi a visita do técnico de acessibilidades, juntamente com as técnicas da Delegação de Leiria, ao Centro de Interpretação da Batalha, o qual pretende adaptar o seu espaço.

Em virtude da situação pandémica, alguns objetivos ficaram aquém do planeado. Exemplo disso é o propósito de promoção de uma cultura de inclusão entre os operadores turísticos. Foi desenhado um plano para um projeto de turismo envolvendo várias entidades de Santarém. Todavia, a entidade promotora entendeu não existirem condições para dar continuidade a este projeto nesta altura.

- ii) Prosseguir o apoio técnico a consultoria e avaliação em acessibilidade web e a dispositivos móveis. A ACAPO, enquanto instituição reconhecida a nível Nacional pelo seu know-how no que às necessidades das pessoas com deficiência visual diz respeito, seja ao nível dos serviços, dos produtos ou do conhecimento, seja da melhor forma de suprir essas necessidades ou défices, é normalmente contactada por algumas entidades, sejam elas públicas ou privadas, com o objetivo de obter aconselhamento para criação, remodelação ou simplesmente para perceberem se o seu website, plataforma ou aplicação poderá ou não ser utilizado por uma pessoa que utilize tecnologias de apoio para a deficiência visual. É inequívoco que na atualidade já vai havendo alguma consciência social, no meio tecnológico, da importância de utilizar e responder adequadamente a conceitos tais como a acessibilidade ou a usabilidade. Infelizmente, pelo menos ao nível das acessibilidades digitais, embora tenham existido algumas tentativas e vontade por parte dos vários executivos,

até à data a ACAPO não conseguiu ainda implementar ao longo dos anos uma avaliação profissionalizada para esta área. Não existem ferramentas de registo que se baseiem em critérios ou parâmetros definidos, nem existe formação para quem faz essa avaliação. De resto, a ACAPO já foi solicitada a proceder a avaliações obedecendo a critérios bem especificados muito próximos de um processo de certificação de produtos, como foi o caso do pedido do Millennium Bcp em 2019, e que dizia respeito tanto ao site como às aplicações do banco, mas a que a ACAPO não pôde responder. Em suma, o trabalho desenvolvido pela ACAPO nesta matéria, sem que isso represente necessariamente uma desqualificação, baseia-se em processos de aferição de profissionais com deficiência visual com conhecimentos e competências diferenciadas na área das tecnologias de acesso para pessoas com deficiência visual, mas sem competência e conhecimento especializado que garanta uma consultadoria competitiva em termos de credenciação.

No último ano, a ACAPO recebeu sete solicitações, das quais foi dada resposta efetiva e realizado trabalho a 6 delas. Estes pedidos distribuíram-se entre avaliação de websites, aplicações móveis ou web, adaptação de material para formação e talvez um pouco fora do âmbito, aconselhamento para adaptação/criação de postos de trabalho vocacionados para pessoas com deficiência visual. Desta consulta destacamos os seguintes pedidos:

- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Site de Encontros Felizes.pt;
- Ordem dos Psicólogos Portugueses;
- Teleperformance;
- SIBS.

Houve ainda uma solicitação da Cofidis que, devido ao período pandémico e à impossibilidade de proporcionar acesso externo às aplicações a analisar, ficou em standby, não tendo sido realizado qualquer atividade.

2º - As Delegações são também solicitadas frequentemente a prestar apoio técnico sendo que foram 7 as que, em 2020, prestaram aconselhamento técnico como resposta a um total de 31 pedidos.

d) Produção Documental

1º - No ano de 2020 verificou-se uma grande alteração face ao planeamento apresentado no que diz respeito ao Centro de Produção Documental. Através de um contrato realizado com uma empresa intermediária com o Ministério da Educação Angolano, deu-se início à produção de manuais escolares, em Braille, do 1.º ao 6.º ano de escolaridade. Este projeto representou uma grande mobilização de recursos do CPD. Foram produzidos 34 840 volumes e cerca de 2 709 143 páginas em Braille. A produção de manuais foi assegurada na totalidade pelo CPD, nomeadamente na transcrição e revisão das obras, embora recorrendo a contratação de transcritores e de revisores de forma a cumprir o prazo definido. O projeto teve a duração de 11 meses, tendo terminado em novembro de 2020. Este projeto permitiu a modernização do parque de máquinas (impressoras Braille e encadernadoras de melhor qualidade) o que promoveu maior competitividade face às exigências do mercado;

2º - Apesar da grande afetação de recursos humanos a este projeto, houve sempre máximo empenho em dar resposta a pequenas solicitações e à manutenção do trabalho decorrente de protocolos em desenvolvimento, quer de transcrição e certificação de designações em Braille, quer na impressão de documentos que facilitam o acesso a informação das pessoas com deficiência

visual, incluindo a resposta a todas as solicitações dos órgãos e estruturas da ACAPO.

3º - Embora fosse uma perspetiva constante do Plano para 2020, o Protocolo existente com a Direção-Geral de Educação, cessou com efeitos a partir de agosto de 2020.

4º - Apesar dos esforços desenvolvidos para dotar este departamento das ferramentas mais modernas, que permitam acompanhar o desenvolvimento tecnológico nesta área, não foi possível realizar novos projetos, nomeadamente:

- Imprimir Braille em novos suportes (alumínio, acrílico, outros tipos de papel);
- Imprimir em 3D.

[\[Voltar ao índice\]](#)

IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA

9. Dinâmica Associativa

a) Gestão de Associados

1º - Filiações:

i) Associados Efetivos:

- A ACAPO passou a contar com 60 novos Associados Efetivos, menos 57 do que no ano anterior. Na angariação de novos Associados Efetivos destacaram-se as Delegações de Braga (9), Lisboa (7), Algarve (5) Viana do Castelo (5) e Porto (11);
- A ACAPO deixou de contar com 33 Associados Efetivos por falecimento e 21 por desvinculação.

Assim, regista-se um total de 3560 associados efetivos em 31.12.2020.

ii) Associados Cooperantes:

- A ACAPO passou a contar com mais 21 Associados Cooperantes aprovados, menos 20 que no ano anterior. Neste ponto, destacam-se as Delegações do Porto (9) e Vila Real (3);
- A ACAPO deixou de contar com 3 Associados Cooperantes por falecimento e 1 por desvinculação.

Assim, regista-se um total de 2270 Associados Cooperantes em 31 de dezembro de 2020.

De referir que em 2020 procedeu-se a uma atualização da base de dados e consequente validação de registos, o que permitiu conferir com maior precisão a situação real quanto ao nº de Associados Efetivos e Cooperantes. Os números

relativos a falecimentos e desvinculações aqui referidos não significam que as ocorrências digam respeito a 2020, mas sim que foram reportados para a base de dados ao longo deste período.

2º - Quotização.

- Foi reativado o pagamento da quotização através do sistema de Débito Direto-SEPA inativo desde 2018;
- Com base no art.º 11 do Regulamento Geral da ACAPO. 5 Delegações aprovaram planos de regularização de quotas a 75 Associados que o solicitaram. As Delegações com resultados apresentados a este nível em 2020 foram as seguintes: Castelo Branco (2 planos), Lisboa (54 planos), Porto (14 planos), Viana do Castelo (3 planos) e Vila Real (2 planos);
- Número de Associados Efetivos com quotas em dia em 2020: 886;

A tabela que se segue apresenta o número de Associados Efetivos com quotas em dia em 2020 por cada Delegação, estando na coluna 1 o nome das Delegações e na coluna 2 o número de Associados Efetivos com quotas em dia:

Tabela 9 – Nº de Associados Efetivos por Delegação com quotização regularizada em 31 de dezembro de 2020

Nome da Delegação	Número de Associados
Açores	20
Algarve	41
Aveiro	53
Braga	68

Castelo Branco	58
Coimbra	69
Guarda	13
Leiria	38
Lisboa	235
Porto	168
Viana do Castelo	43
Vila Real	29
Viseu	51
Total	886

- Número de Associados Cooperantes com quotas em dia em 2020: 66

A tabela que se segue apresenta o número de Associados Cooperantes com quotas em dia em 2020 por cada Delegação, estando na coluna 1 o nome das Delegações e na coluna 2 o número de Associados Cooperantes com quotas em dia.

Tabela 10 – N^o de Associados Cooperantes por Delegação com quotização regularizada em 31 de dezembro de 2020

Nome da Delegação	Número de Associados
Açores	4
Algarve	3

Aveiro	4
Braga	3
Castelo Branco	2
Coimbra	4
Leiria	1
Lisboa	16
Porto	11
Viana do Castelo	9
Vila Real	8
Viseu	1
Total	66

- Valor de quotizações de Associados recebido no ano de 2020 pelas Delegações: €16 257,75

A tabela que se segue apresenta o valor da quotização dos Associados (Efetivos e Cooperantes) recebida no ano de 2020, por cada Delegação, estando na coluna 1 o nome das Delegações e na coluna 2 o valor da quotização recebida em 2020.

Tabela 11 – Receita, por Delegação, proveniente da quotização dos Associados Efetivos e dos Associados Cooperantes em 2020

Nome da Delegação	Quotização recebida em 2020
Açores	€372,00
Algarve	€762,50
Aveiro	€1 004,00
Braga	€929,00
Castelo Branco	€908,00
Coimbra	€1 086,00
Guarda	€209,00
Leiria	€517,00
Lisboa	€4 882,00
Porto	€2 851,00
Viana do Castelo	€1 145,00
Vila Real	€810,25
Viseu	€782,00
Total	€16 257,75

b) Promoção da dinâmica associativa

Foram planeadas para 2020 diversas linhas de atuação que, devido à situação pandémica, não puderam ser implementadas, mas que se constituem como instrumentais para a prossecução de uma vida associativa mais participada. São elas:

- O inquérito aos jovens Associados e Utentes, com o objetivo de estabelecer uma estratégia para a sua efetiva participação na vida da instituição, na

sequência de processo iniciado no final de 2019. Estes resultados possibilitariam um melhor conhecimento das necessidades e anseios desta população importantíssima que urge trazer para dentro da ACAPO e redesenhar a realização de algumas atividades para os anos seguintes; dinamizar um encontro de jovens com deficiência visual; continuar a proporcionar experiências de contacto com a natureza e/ou a prática de desporto, a esta faixa de Associados;

- A dinamização de um encontro de jovens com deficiência visual, com o qual se pretendia refletir, conjuntamente com os órgãos associativos, sobre os resultados do inquérito acima referido;
- A continuação de atividades relacionadas com experiências que permitam o contacto com a natureza, a prática do desporto, a aquisição de competências, o reforço da sua autoestima e autoconfiança;
- A realização do almoço de aniversário da ACAPO;
- A dinamização do Dia da Delegação;
- A atualização e renegociação dos protocolos em prol dos Associados.

c) Órgãos associativos

1º - A cooperação inter-órgãos, mais do que em qualquer outro momento, em 2020 fez-se necessária:

- Em primeiro lugar, em virtude de um período pré-eleitoral mais prolongado do que o habitual, sendo possível manter a plena operacionalidade da instituição e toda a sua capacidade de resposta nos termos legais e regulamentares;
- Em segundo lugar, em virtude da situação pandémica e das restrições à circulação daí decorrentes, foi necessário encontrar novas formas de trabalho e de articulação, o que levou a um recurso generalizado à videoconferência.

Salienta-se, neste ponto particular, o desafio que constituiu a realização das Assembleias de Representantes e das Assembleias Gerais de Delegação, podendo hoje reconhecer-se que foi possível ultrapassar com sucesso todos estes constrangimentos. De resto, o questionário promovido pela Mesa da Assembleia de Representantes aponta precisamente nesse sentido, sendo estes resultados indicadores objetivos que importa ter em consideração.

2º - A formação de Dirigentes prevista não pôde ser realizada pelas condicionantes da situação pandémica já aludidas.

[\[Voltar ao índice\]](#)

10. Comunicação e Visibilidade

Neste capítulo, apresentamos um conjunto de informações tendo como fio condutor as respostas às questões: comunicamos: O quê? Para quem? Quando e como?

a) Publicações periódicas. A ACAPO manteve em 2020 o boletim mensal ACAPO-Atual, dirigido para Associados Efetivos, Dirigentes e Colaboradores e a Revista Louis Braille, para Associados Efetivos, Cooperantes, Utentes, Dirigentes, Colaboradores, Parceiros e sociedade em geral.

1º - Boletim ACAPO Atual: foram publicadas 11 edições. De notar que este boletim congrega, mensalmente, as principais atividades e serviços da ACAPO para que seja uma fonte de conhecimento do que a nível nacional fazemos e somos.

2º - [Revista Louis Braille](#). Embora se trate de uma publicação trimestral, em 2020 foram publicadas apenas 2 edições:

- Edição nº 27, tendo como tema de capa: “Libertem os passeios”;
- Edição nº 28, tendo como tema de capa, “O que é a surdocegueira?”

b) Plataformas online. O site e a rede social Facebook continuaram, em 2020, a desempenhar um importante papel na comunicação da ACAPO, sendo possível salientar os seguintes indicadores:

1º - Site:

- 39 785 - Utilizadores acederam ao nosso site, sendo que 67% foi através de desktop (computador);
- 123 207 visualizações de Páginas/Sessão. A título ilustrativo, o top 10 de páginas do site (do mais visto para o menos visto): 1º: Homepage, 2ª: Contactos, 3ª: O que fazemos, 4ª: Deficiência Visual – Perguntas e respostas sobre a deficiência visual, 5º: Deficiência Visual, menu 6º: ACAPO, 7º: notícia sobre os atestados multiusos, 8º: junte-se a nós, 9º: perguntas e respostas sobre orientação e mobilidade e, por último, 10º: perguntas frequentes;
- 61% de quem visita o nosso site tem entre 18 e 34 anos.

2º - Facebook:

- 557 novos “gostos” na página do Facebook (menos 7% face ao ano anterior);
- 9733 “gostos” em publicações no Facebook.

c) Presença na comunicação social

1º - Em resposta à Agência Lusa, o então presidente da Direção Nacional esclareceu, de entre outras, diversas questões relacionadas com a experiência das pessoas com deficiência visual em contexto de pandemia, resultando no artigo “ [Distância na rua e o toque são preocupações para os cegos](#)”

2º - O presidente da Direção Nacional marcou ainda presença no programa da manhã da RTP 1, Bom Dia Portugal, bem como no noticiário da Antena 1.

3º - Indicadores (de acordo com a empresa de clipping): foram contabilizadas, a nível nacional, 253 notícias com referência à ACAPO, correspondendo a um valor comercial de 430.041€.

As 3 notícias com mais valor comercial foram:

- 16 de outubro: RTP - Portugal em Direto, referência, pela imprensa regional de Coimbra, da atividade realizada pela nossa Delegação de Coimbra, para assinalar o Dia da bengala branca - “arruada” por Coimbra para levantamento de obstáculos e barreiras físicas;
- 7 de abril: RTP, Programa Bom Dia -Presença, do então Presidente da ACAPO, Tomé Coelho, para apresentar as preocupações dos deficientes visuais face à pandemia e como a ACAPO, de portas fechadas, continuou a prestar apoio aos seus Associados e Utentes;
- 3 de março: Jornal de Notícias, Título: “Eurocidade Cerveira-Tomiño cria aplicação inclusiva para turistas”, que consistiu na divulgação da app "Turismo Acessível", disponível em português e galego que foi desenvolvida especialmente para pessoas com mobilidade reduzida e deficiência visual. A app foi concebida, em conjunto, pela Escola Superior Gallaecia (ESG), a ACAPO, Delegação de Viana do Castelo e a associação galega "Pessoas con Discapacidade Vontade".

d) Eventos

1º - Dia Mundial da Bengala Branca. A este propósito, a ACAPO implementou diversas iniciativas. Destacamos aqui algumas delas, incluindo as realizadas pelas Delegações:

- Através do Facebook, do site da ACAPO e de e-mail dirigido aos Associados, desafiamos o nosso público, parceiros e amigos a testarem os seus conhecimentos sobre esta efeméride através de um Quiz ao qual responderam 162 pessoas;
- A Delegação do Porto assinalou esta data com a realização [de um vídeo](#) com algumas atividades de anos anteriores relativas a este dia;
- A Delegação de Coimbra realizou uma “arruada” dirigida a jornalistas, onde o objetivo foi o de alertar para os problemas de acessibilidade na cidade. De notar, como acima referido, que esta foi uma iniciativa bastante impactante em termos noticiosos, sendo mesmo aquela que mais se destacou entre as notícias sobre a ACAPO nos órgãos de comunicação social;
- A Delegação de Vila Real, no sentido de informar, sensibilizar e consciencializar para os problemas de acessibilidade, concebeu, com o apoio do jornal A Voz de Trás-os-Montes, [um vídeo](#) que foi divulgado em diversos meios e públicos.

2º - Dia da Delegação. Esta iniciativa foi cancelada devido à situação pandémica.

3º - Num ano em que a expressão «distanciamento social» esteve bem presente, a ACAPO inovou, e não querendo deixar de fora os seus Associados, Utentes e Parceiros, num ato tão importante para o futuro da Instituição, transmitiu, pela primeira vez, e em direto, para o seu canal do Youtube a [Tomada de Posse dos Órgãos da Direção Nacional e do Conselho Fiscal e de Jurisdição](#), num total de 112 visualizações até ao dia 31 de dezembro de 2020.

e) Campanhas de divulgação e angariação de fundos

Sem menosprezar o valor monetário, estas campanhas valem, em muito para a Associação, pelo que representam em termos de presença da ACAPO na sociedade.

1º - Vales Pingo Doce. Esta campanha consiste na possibilidade de os clientes desta rede de supermercados adquirirem vales pelo preço de 1,00€, 3,00€ ou 5,00€, revertendo todo o montante da sua venda para a ACAPO. Em 2020, foram vendidos 3790 Vales, de que resultou um montante de 5.276,00 €.

2º - Campanha “Devolvemos autonomia”. Trata-se de uma campanha associada às regras de consignação de uma percentagem do IRS a pagar ou do IVA a receber. Assim, a ACAPO foi beneficiada com:

- 13.733€ resultantes da consignação de IRS;
- 904,98€ resultantes da consignação do IVA devolvido pelo Estado aos contribuintes.

[\[Voltar ao índice\]](#)

11. Parcerias

O estabelecimento de parcerias constitui-se como um importante pilar de atuação para uma organização que está certa da mais valia – ou mesmo, da imprescindibilidade – que representam dimensões como a abertura à sociedade, o trabalho em rede, a cooperação ou a busca de sinergias. Ao nível da Direção Nacional, são trabalhadas diversas parcerias que potenciam a atuação no plano estratégico e no plano da representação de interesses, bem como outras que possam configurar-se como supra-Delegação. Este, é o foco da primeira parte deste capítulo. A segunda parte, focar-se-á na análise de indicadores relacionados com a gestão das parcerias por parte das Delegações que, em boa medida, têm como fio condutor a busca de soluções interinstitucionais para a continuidade dos serviços e para a promoção da inclusão social, sem negligenciar a importância de parcerias comerciais cujo papel é igualmente

relevante para a consolidação de objetivos no domínio da dinamização associativa.

a) Parcerias geridas pela Direção Nacional

1º - Estamos juntos - ACAPO, Ataraxia e Freedom Scientific. Esta parceria surgiu como forma de assegurar o acesso à informação digital, permitindo a utilização gratuita e temporária dos programas JAWS e ZOOMTEXT pelas pessoas com deficiência visual. Trata-se de uma campanha iniciada em abril que, como referido, surgiu com caráter temporário, como forma de fazer face ao isolamento social decorrente das medidas de confinamento associadas à pandemia da COVID-19.

2º - Protocolo com a União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela. Este protocolo, prevê que sejam realizadas ações de formação para os Colaboradores da união de freguesias que estão no atendimento, bem como consultoria na área do espaço público. Embora assinado em 2020, este protocolo não deu origem a qualquer ação durante o ano.

3º - LEGO Braille Bricks. Foi estabelecida a parceria com a Fundação e o Grupo Lego, pela qual a ACAPO, se assume como o parceiro oficial da Fundação LEGO no projeto LEGO Braille Bricks, competindo-lhe a receção e distribuição dos Jogos de LEGO em Braille pelas instituições de ensino do Braille a crianças e jovens dos 4 aos 18 anos, formação e tradução do respetivo manual formativo. Muita da atividade desta parceria, sobretudo aquela que terá mais visibilidade, terá lugar em 2021.

4º - Cambridge School. No âmbito desta parceria, a ACAPO assegura a divulgação e seleção de candidatos e a Cambridge School assegura anualmente

a atribuição de 6 bolsas de estudo a Associados para frequência gratuita de cursos de verão intensivos de inglês. Pela primeira vez, neste ano atípico e com ensino à distância através da plataforma Zoom, a oferta superou a procura e a ACAPO só candidatou 4 Associados.

5º - Fundação Montepio, APQ e AFID. Esta parceria, que foi iniciada em finais de 2019, continuou em 2020 a dar suporte ao programa de capacitação da ACAPO para a certificação pelo Referencial EQUASS. De salientar que este programa regista um desvio temporal de cerca de 5 meses, o que se deve ao facto de o mesmo ter ficado suspenso durante o período inicial após as primeiras medidas governamentais decorrentes da situação pandémica. A retoma desta atividade teve lugar no final de junho com recurso a meios telemáticos, revelando-se uma estratégia adequada para a prossecução dos trabalhos.

De referir que 2020 foi um ano particular que ficou marcado pela suspensão de muita atividade, de onde decorre que diversas parcerias tenham ficado inativas ao longo deste período.

b) Parcerias locais

Uma informação mais detalhada sobre este aspeto poderá ser consultada nos relatórios das Delegações que se encontram em anexo. Aqui, são destacados alguns indicadores que se afiguram relevantes para uma análise global.

A tabela que se segue, apresenta, relativamente a cada uma das Delegações com SGQ em desenvolvimento, o nº de parcerias ativas (2ª coluna), o nº de novas parcerias (3ª coluna), o grau de satisfação da ACAPO com as suas parcerias (4ª coluna) e o grau de satisfação dos parceiros com a parceria (5ª coluna).

Tabela 12 – Dados sobre o desenvolvimento de parcerias pelas Delegações

Delegação	Nº de parcerias ativas	Nº de novas parcerias	Satisfação média com os parceiros	Satisfação média dos parceiros
Algarve	9	3	86,10%	87,92%
Braga	17	0	94%	77,78%
Castelo Branco	17	1	94%	81,67%
Coimbra	10	3	90,95%	90,54%
Leiria	4	0	90%	92,22%
Lisboa	7	0	84%	84%
Porto	13	3	74,48%	88,98%
Viana do Castelo	12	0	85%	66,67%
Vila Real	8	3	98%	98,15%
Viseu	12	0	97%	86,67%
Resultados globais	109	13	Não aferido	86,08%

De referir que a média global de satisfação dos parceiros de 86,08% foi calculada a partir da globalidade dos questionários respondidos, que totalizaram 44 respostas nas 10 Delegações.

De referir também que, de um modo geral, os parceiros que responderam ao questionário de satisfação são parceiros para a prestação de serviços, ainda que em alguns casos possa coexistir uma dimensão de parceria comercial.

Algumas constatações que importa registar:

1º - Em geral, as Delegações diminuíram o nº de parcerias ativas de 2019 para 2020.

2º - Metade das Delegações não registou ao longo do ano qualquer nova parceria.

3º - Em 4 das Delegações, a satisfação da ACAPO com os parceiros é superior em pelo menos 10 pontos percentuais à satisfação com os parceiros.

4º - Em alguns casos, o nº de parceiros que respondeu ao questionário foi muito reduzido quando comparado com o nº de parcerias ativas da respetiva Delegação, o que gera enviesamento na interpretação dos dados.

Em todo o caso, sobressai a ideia de que é importante haver uma abordagem global à gestão das parcerias locais, não no sentido de diminuir as responsabilidades das Delegações, mas pelo contrário, no sentido de as reforçar com suporte em ferramentas e estratégias adotadas a nível nacional.

[\[Voltar ao índice\]](#)

12. Projetos

Com maior ou com menor dimensão, a dinâmica da apresentação de candidaturas a linhas de financiamento é fundamental para a ACAPO, não apenas numa perspetiva de sustentabilidade financeira, mas também como forma de colmatar necessidades. Em seguida, é feita uma síntese dos projetos aprovados e do seu estado de execução, bem como das candidaturas a aguardar decisão. Os projetos aqui referidos têm-se revelado fundamentais como suporte a iniciativas específicas levadas a cabo pela ACAPO, devendo continuar a ser uma área de investimento da instituição. Tal não significa que não possam ser

introduzidas melhorias a este nível, nomeadamente tendo em vista reforçar a capacidade de captação de novas oportunidades e as dinâmicas de inovação com potencial de replicação.

Importa notar que, nesta síntese, não são incluídas as linhas de financiamento ordinárias, nomeadamente as relacionadas com os acordos atípicos com a segurança social, os projetos de suporte ao apoio ao emprego e à formação profissional e ainda os projetos de financiamento dos CAVI.

a) Projetos aprovados e executados em 2020:

1º - Acessibilidade dentro de Portas. Este projeto foi cofinanciado pelo Programa de Financiamento a Projetos pelo INR I.P., tendo estado em vigor de 1 de abril a 31 de julho de 2020.

- Montante atribuído: 2.105,27€;
- Objetivo: Tornar a da base de dados da ACAPO acessível.
- Âmbito: nacional.

De referir que, conforme se pode verificar no capítulo dedicado à infraestrutura e equipamentos, a base de dados constitui-se como uma ferramenta essencial para os serviços da instituição, devendo poder ser utilizada por todos os Colaboradores que disso necessitem no âmbito das suas atribuições.

2º - Kit Mãos Saudáveis.

- Montante: 10.000€;
- Objetivo: aquisição de EPI's (equipamentos de proteção individual) para Colaboradores e disponibilização de um kit aos Utentes que tivessem necessidade de frequentar as instalações da ACAPO até ao final do ano de 2020;
- Âmbito: nacional.

De referir que o projeto da ACAPO foi um dos 34, num total de 400 submetidos, que venceu a 3º edição dos prémios Caixa Social 2021 da Caixa Geral de Depósitos.

3º - Adaptar Social +

- Montante: 2.234,05€;
- Objetivo: adaptação das respostas e equipamentos sociais ao contexto da COVID-19;
- Âmbito: Delegação de Coimbra.

De referir que o projeto Adaptar Social + se inscreve nas medidas excecionais de apoio às organizações do setor social, tendo a ACAPO submetido este projeto através da Delegação de Coimbra.

b) Projetos aprovados e não executados

1º - Caça Talentos. O projeto pretendia colmatar a falta de divulgação, e falta de oportunidades que existem na área artística para as pessoas com deficiência visual, recolhendo talentos nas várias áreas de expressão artísticas.

2º - Seminário dirigido a estudantes do ensino superior sobre Acessibilidades.

De salientar que ambos os projetos foram submetidos ao Programa de Financiamento a Projetos pelo INR I.P. e, apesar de ambos terem sido aprovados, não puderam realizar-se devido às restrições impostas pela situação pandémica.

c) Projetos em análise

A ACAPO submeteu ainda, no início de 2020, o projeto “Milhas TAP”, que visa apoiar a atividade desenvolvida pela ACAPO no domínio da representação de interesses das pessoas com deficiência visual a nível internacional. Trata-se de

um projeto que ainda aguarda decisão e que, a ser aprovado, será da maior importância para a instituição, tanto mais que a ACAPO viu reforçado o seu protagonismo internacional com a eleição para os órgãos de decisão da EBU e da WBU, sendo a presença física nas sessões de trabalho um aspeto essencial para a eficácia da atuação a este nível.

[\[Voltar ao índice\]](#)

13. Recursos Humanos

Iniciamos este capítulo com uma breve análise da situação do quadro de pessoal da ACAPO, após o que faremos uma apreciação ao desempenho em cada um dos objetivos estabelecidos. Assim:

- Nº de Colaboradores em 31 de dezembro: 152;
- Nº de cessações de trabalho ao longo do ano: 16. Destas, há a registar 3 por motivo de aposentação, 2 por falecimento e as restantes 11 por outros motivos que, em geral, estão relacionados com a iniciativa dos próprios Colaboradores;
- Nº de novas admissões ao longo do ano: 9.

Importa, nesta análise, ter em consideração que os números relativos às entradas e saídas de Colaboradores não incluem os referentes aos Assistentes Pessoais a prestar serviço no âmbito dos CAVI.

Em seguida, são apresentados os principais resultados alcançados em 2020 por referência aos objetivos traçados.

a) Promover e conceder formação profissional contínua a todos os seus Colaboradores, em matérias de interesse e compatíveis com o desempenho funcional dos mesmos, procurando conciliar os custos da mesma com as imposições legais sobre esta matéria

1º - Taxa anual de Colaboradores beneficiários de formação contínua. Foi estipulada uma meta de 77,5% para 2020 sendo que:

- i) Em termos globais e, comparando com a meta estabelecida, foi alcançado um valor de 65,24%.
- ii) Em termos parciais, foram alcançados os seguintes valores:
 - Serviços centrais (sede + CPD): 37,50%;
 - Delegações / CAARPD: 65,08%;
 - CAVI: 81,82%;
 - DAEFP: 31,58%.

Constata-se, pois, que o resultado alcançado nesta matéria beneficia em muito da atividade dos CAVI ao nível da formação dos seus Colaboradores, ultrapassando-se os 80% de profissionais abrangidos, tanto no que se refere aos técnicos, como no respeitante aos Assistentes Pessoais.

Uma segunda constatação a reter, é o facto de, ao nível das Delegações, a formação realizada ser sobretudo dirigida ao quadro técnico, abrangendo 80,49% dos técnicos, contra os 40% dos não técnicos (administrativos e auxiliares de limpeza).

2º - Nº médio de horas de formação por colaborador. Foi definida uma meta de 20h de formação por colaborador para 2020, sendo que:

- i) Em termos globais e, comparando com a meta estabelecida, foi alcançado um valor de 14,26 horas/colaborador

ii) Em termos parciais, foram alcançados os seguintes valores:

- Serviços centrais (sede + CPD): 2,13 horas/colaborador;
- Delegações / CAARPD: 12,96 horas/colaborador;
- CAVI: 21,67 horas/colaborador;
- DAEFP: 3,05 horas/colaborador;

Mais uma vez, também neste indicador os resultados globais atingidos decorrem em boa medida de um melhor desempenho do CAVI. Do mesmo modo, a discrepância entre a média de horas de formação por técnico e por não técnico ao nível das Delegações é um dado bastante saliente.

A este respeito, importa notar que, no estágio de desenvolvimento do SGQ nas Delegações, assiste-se a alguma oferta formativa que é especificamente dirigida aos técnicos indicados como responsáveis pela dinamização a nível técnico das atividades no âmbito da gestão da qualidade. Esta circunstância explica, em parte, o facto de a média de Colaboradores e o nº médio de horas de formação ser superior ao nível dos quadros técnicos, quando em comparação com o que se verifica com os administrativos e auxiliares de serviços gerais. De resto, esta é a única origem da formação de que os técnicos do DAEFP beneficiaram em 2020.

3º - Nº médio de horas de formação por técnico no âmbito da sua capacitação para a promoção do empoderamento (aplicável exclusivamente a formadores e técnicos intervenientes diretamente no apoio às pessoas com deficiência visual). Foi definida uma meta de 16h em média por colaborador, sendo que:

i) Em termos globais e, comparando com a meta estabelecida, foi alcançado um valor de 8,2 horas por técnico;

ii) Em termos parciais, foram alcançados os seguintes valores:

- Delegações/CAARPD: 7,84 horas/técnico;
- CAVI: 18,54 horas/técnico e 13,19 horas/Assistente Pessoal;

- DAEFP: 0,75 horas/técnico.

Uma constatação incontornável destes dados, é o facto de haver um investimento insignificante neste tipo de formação ao nível do Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional. Uma segunda constatação, é o facto de, no caso dos CAVI, este indicador apresentar um valor superior ao nível dos técnicos (superando mesmo a meta global definida), quando em comparação com os Assistentes Pessoais que, objetivamente, são quem assegura diretamente a prestação do serviço aos destinatários. Uma terceira constatação, mais em jeito de inferência, prende-se com o facto de, à semelhança dos 2 indicadores precedentes, também aqui se perceber uma correlação inversa entre a antiguidade dos Colaboradores e a densidade do investimento na sua formação. De facto, é bem contrastante o investimento em formação dos Colaboradores ao nível dos CAVI – recém-constituídos –quando em comparação com o investimento em formação dos Colaboradores do DAEFP, em que boa parte dos Colaboradores têm uma antiguidade superior a 10 anos. Este mesmo raciocínio poderá explicar o valor intermédio registado ao nível das Delegações.

b) Implementar e incentivar o espírito de equipa e de organização, bem como a transferência de conhecimento e o aperfeiçoamento técnico entre os recursos humanos, através, entre outras, da realização de reuniões técnicas periódicas e do acolhimento e formação interna aos novos quadros, no âmbito do incremento de atividades interdelegações.

1º - Da formação acima referida, parte dela foi formação interna, tendo sido realizada uma ação com a duração de uma semana dirigida a 2 Colaboradores de cada CAVI com o propósito de os capacitar para darem futuras formações a Assistentes Pessoais.

2º - No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nas Delegações, foi realizado o equivalente a sensivelmente 2 dias de formação para 2 elementos de cada equipa (16 equipas).

3º - Estava prevista a realização de uma formação de curta duração para 8 Colaboradores sobre deficiência visual, a qual, todavia, não veio a realizar-se devido às restrições à circulação impostas pela situação pandémica.

c) Dar continuidade, a nível nacional, à implementação do Sistema de Gestão e Controle de Assiduidade, já iniciados, a título experimental, na Sede Nacional e na delegação do Porto

Durante 2020, foram feitos contactos com a empresa fornecedora dos equipamentos adquiridos pela ACAPO (Projecttime – Soluções Integradas) e com a empresa fornecedora da solução integrada de gestão financeira e de recursos humanos (Sendis), com o objetivo de implementar o sistema a nível nacional.

Destes contactos resultou que:

- De acordo com a Projecttime, será necessário fazer uma atualização de software e verificar se todos os terminais se encontram em conformidade face aos requisitos de utilização;
- De acordo com a Sendis, a integração do sistema de controlo de assiduidade adquirido pela ACAPO com o módulo de recursos humanos do software de gestão não oferecerá dificuldades.

Assim, ficou pendente a resolução das necessidades identificadas pela Projecttime, após o que se torna necessário proceder a integração deste sistema com o módulo de gestão de recursos humanos referido.

d) Pôr finalmente em prática o Sistema de Avaliação de Desempenho no início de 2020, cuja orgânica está prestes a ser concluída pelo Comité de Avaliação de Desempenho, criado no início de 2019 para o efeito.

Apesar de ter sido concluída toda a documentação associada ao Sistema de Avaliação de Desempenho, incluindo a definição de procedimentos e o manual de apoio, o mesmo não chegou a ser implementado dada a evolução da situação associativa,

e) Prosseguir na aplicação, no âmbito do Sistema de Qualidade, do questionário de satisfação a ser preenchido pelos Colaboradores da ACAPO.

1º - Satisfação média dos Colaboradores afetos à Direção Nacional (incluindo o CPD). Foi estabelecida uma meta de 62,5% para 2020, tendo sido registado um valor de 59,60%.

2º - Média dos resultados alcançados em cada delegação / Unidade de Prestação de Serviços, relativamente às taxas de satisfação dos respetivos Colaboradores. Foi definida uma meta para 2020 de 80%, tendo sido alcançado o valor de 70,51%. Decompondo este valor:

- Delegações/CAARPD, com uma média de 68,46%;
- CAVI, com uma média de 77,12%;
- DAEFP, com uma média de 59,97%.

Quer ao nível dos serviços centrais, quer ao nível das Delegações e das diversas unidades de prestação de serviços consideradas globalmente, os valores registados são inferiores às metas estabelecidas. Numa análise global aos dados recolhidos, verifica-se que:

- As áreas mais geradoras de insatisfação dos Colaboradores, são a perceção de partilha de informação entre os Colaboradores, a perceção do empenho da ACAPO para com a motivação dos Colaboradores e a perceção dos Colaboradores a respeito da capacidade para resolver adequadamente conflitos;
- As áreas mais geradoras da satisfação dos Colaboradores, são as seguintes: a perceção dos Colaboradores quanto ao valor acrescentado que a ACAPO representa para a sociedade, a perceção do impacto para imagem da ACAPO do trabalho desenvolvido pelo serviço a que o colaborador pertence e, por último, a perceção dos Colaboradores a respeito do contributo que o seu trabalho representa para que a ACAPO alcance os resultados a que se propõe.

De um modo geral, os dados recolhidos apontam no sentido de uma boa perceção da ACAPO enquanto instituição eficaz no trabalho desenvolvido e na sua imagem externa. Já as maiores fragilidades prendem-se com os aspetos relacionais e motivacionais.

3º - Outros indicadores. Complementarmente aos dados acima apresentados, apresentam-se alguns outros indicadores que consideramos relevantes:

- Satisfação média dos Colaboradores, independentemente da unidade/serviço/departamento: 69,69%;
- Indicadores desagregados

A tabela seguinte, apresenta os graus de satisfação dos Colaboradores (2ª coluna) por local / departamento (1ª coluna):

Tabela 13 – Grau de satisfação dos Colaboradores por local/departamento

Local / Departamento	Grau de satisfação dos Colaboradores
Algarve	71,36%
Braga	63,05%
Castelo Branco	95,51%
Coimbra	51,37%
Leiria	73,24%
Lisboa	55,61%
Porto	61,56%
Viana do Castelo	70,09%
Vila Real	91,99%
Viseu	58,83%
Outras Delegações (Açores, Aveiro e Guarda)	87,61%
CAVI Centro	86,34%
CAVI Lisboa	77,32%
CAVI Norte	75,28%
DAEFP Coimbra	60,26%
DAEFP Lisboa	57,57%
DAEFP Porto	61,68%
DN e CPD	59,60%

A tabela que se segue, discrimina, para cada CAVI (1ª coluna), os resultados apurados em relação a cada equipa (2ª coluna) e em relação ao respetivo quadro de Assistentes Pessoais (3ª coluna, apresentando igualmente o valor global (4ª coluna). Esta diferenciação torna-se relevante, tendo em conta a diferença existente no que se refere à relação laboral, já que os Assistentes Pessoais mantêm com a ACAPO um vínculo baseado na contratação em regime de

comissão de serviços, sendo consideravelmente diminuta a sua interação com a estrutura da instituição como um todo.

Tabela 14 – Grau de satisfação por CAVI, das respetivas equipas e quadro de AP's

CAVI	Satisfação dos técnicos	Satisfação dos Assistentes Pessoais	Satisfação global
CAVI Centro	57,37%	86,34%	86,34%
CAVI Lisboa	64,46%	82,00%	77,32%
CAVI Norte	69,59%	77,56%	75,28%
Global	63,81%	82,11%	77,12%

Algumas constatações da análise destes dados:

- Os Assistentes Pessoais revelam índices de satisfação superiores aos técnicos em qualquer uma das unidades CAVI;
- Existe uma correlação inversa entre os graus de satisfação dos técnicos e os graus de satisfação dos Assistentes Pessoais, quando analisados os dados CAVI a CAVI. Tratam-se apenas de 3 CAVI, o que não permite quaisquer conclusões definitivas, mas é um dado que pode ser interessante analisar futuramente.

[\[Voltar ao índice\]](#)

14. Infraestrutura e Equipamentos

Ao longo deste capítulo, será feita uma abordagem predominantemente descritiva do trabalho desenvolvido em torno da melhoria e adaptação da infraestrutura da ACAPO tendo como fio condutor a melhor resposta às necessidades e desafios colocados ao desenvolvimento quotidiano da sua atividade.

a) Conclusão do desenvolvimento do sistema de base de dados da ACAPO iniciado em 2019

1º - Foi realizada uma sessão de demonstração da utilização da base de dados, na qual participaram as 3 Delegações, com equipas técnicas, que têm o maior nº de Associados. Esta sessão teve como propósito detetar eventuais fragilidades que seriam alvo de atenção numa fase posterior.

2º - Será necessário adquirir licenças de software tendo em vista a customização da base de dados em cada local, pelo que a mesma não foi implementada de forma generalizada em toda a ACAPO, embora já esteja a responder às necessidades dos serviços da sede nacional.

Salientamos que, como referido no capítulo dedicado à apresentação dos projetos desenvolvidos pela ACAPO, pretende-se que esta base de dados seja mais acessível de forma a que possa ser utilizada por pessoas com deficiência visual, nomeadamente pelos Colaboradores que disso necessitem para o desenvolvimento da sua atividade. Trata-se de um recurso fundamental na gestão de informação, pelo que a sua utilização generalizada e a sua otimização constituem objetivos fundamentais e instrumentais para um cada vez melhor funcionamento dos serviços.

b) Regulamentação das condições de utilização da infraestrutura informática da ACAPO por parte de Associados, Utentes, Dirigentes e Colaboradores.

Foi iniciada a elaboração de um documento que visa informar, regular e orientar a utilização da infraestrutura informática na instituição a nível nacional. O documento não foi terminado no ano de 2020, faltando um enquadramento jurídico à sua conclusão.

c) Implementação de ferramentas de marketing digital

Foi implementada para a Delegação do Porto a utilização de uma plataforma de envio massivo de SMS, que constitui uma ferramenta que permite a proximidade para com o nosso público alvo, seguindo a modernização dos processos informativos, permitindo o envio de informação relativa à instituição e suas iniciativas, para os Associados e Parceiros.

d) Soluções de assistência informática remota

A solução de assistência informática remota tem vindo a ser aperfeiçoada e tem-se revelado fulcral no que à celeridade do trabalho técnico diz respeito, a par com a redução de custos, nomeadamente de deslocações. Com este serviço tem vindo a ser possível responder em tempo útil à resolução de problemas ou necessidades que surgem no dia a dia, nas mais diversas formas, em todos os locais dentro e fora da instituição. Conforme os programadores do software que serve de base ao acesso remoto têm vindo a publicar versões melhoradas do código fonte, estas têm vindo a ser implementadas no servidor ao serviço da instituição, constituindo uma ferramenta inicialmente implementada como recurso para os técnicos do departamento de Informática e Telecomunicações, mas que viu o âmbito da sua aplicação ser alargado, tendo vindo a ser utilizada em áreas como a formação profissional, nomeadamente na área da formação em TICS.

e) Consolidação da implementação da solução integrada Microsoft Office 365

Desde a formação da ACAPO, com especial ênfase nos últimos 10 anos, tem vindo a ser feito um esforço no sentido de dotar e implementar novos recursos e tecnologias na instituição, de modo a que esta consiga cumprir da melhor maneira o seu papel, acompanhando, tanto quanto possível, por um lado, a evolução tecnológica, por outro a demanda no que ao contato de proximidade com o associado, Utente ou parceiro diz respeito. Esta evolução é balizada muitas vezes pela situação financeira que, na prática e, em última análise, é quem dita a decisão final de avançar ou não. Entretanto, graças a este avanço, dando particular destaque à implementação de um novo serviço de mail nos finais de 2019, obtido através da Microsoft, por via de um programa orientado para o terceiro setor e com custo 0 para a instituição, conseguimos enfrentar de uma forma relativamente fácil e com uma componente prática os desafios e problemas colocados à instituição no seu todo. Este serviço é mais do que um simples serviço de e-mail: trata-se de uma suite de serviços e aplicações integradas, que permitem implementar recursos como backups para cloud, canais de comunicação para pessoas ou equipas, com possibilidade de interação online, partilha de informação, etc.

Este serviço, com todas as suas componentes revelou, em 2020, ser uma mais valia para a ACAPO que vai para além de uma simples oportunidade de melhoria das condições de trabalho ou de operacionalização dos serviços. Com efeito, a situação pandémica e a implementação quase generalizada do teletrabalho em extensos períodos, confrontou a ACAPO com novas necessidades para as quais as ferramentas Office 365 foram uma resposta imediata e ajustada.

f) Aprofundamento da modernização e adequação de equipamentos informáticos
No início do ano de 2020, embora a solução Office 365 estivesse implementada, algumas das Delegações apresentavam níveis de otimização e aproveitamento bastante precários. Por exemplo, em várias Delegações persistiam problemas no

que se refere à colocação da informação, seja em pastas dedicadas a cada colaborador, seja em pastas de equipa partilhadas em cloud para acessos a partir de localizações fisicamente diferentes dos espaços de trabalho habituais. Não havia em muitas Delegações backups de quaisquer dados, o que significava um sério risco de perda irremediável de informação.

Convém ter em conta que algum do parque informático terá cerca de 15 anos de existência e certamente muitas horas de trabalho contínuo. Importa igualmente salientar a precariedade da infraestrutura tecnológica tendo em conta os acessos ADSL ainda existentes os quais já não respondem, de modo algum, às atuais necessidades de conexão com a rede, atenta a implementação destas novas formas de trabalho tão determinantes das atuais exigências.

Todo este contexto obrigou à realização de um trabalho de retaguarda muito intenso e em tempo recorde, orientado para que rapidamente fosse possível proporcionar aos Colaboradores o acesso à informação indispensável ao seu desempenho de acordo com as respetivas responsabilidades:

1º - Foi necessário realocar os poucos recursos existentes, sejam computadores, sejam telemóveis, de forma a dotar sempre que possível todos os Colaboradores que não possuíam equipamentos em casa, de ferramentas que lhes permitissem um desempenho dentro de parâmetros aceitáveis ou satisfatórios.

2º - Dando continuidade a um processo já anteriormente iniciado prosseguiu-se, juntamente com o fornecedor de serviços de telecomunicações para a ACAPO à altura, (a Altice) com uma prospeção para aferir quais as Delegações já abrangidas pela possibilidade de substituição do acesso ADSL pela tecnologia de fibra. Assim:

- Foi implementada esta migração à medida que as Direções de Delegação foram comunicando as suas decisões, concretizando-se na seguintes

Delegações: Algarve, Porto, Lisboa (Vale de Santo António), Viseu e também no polo do Porto do DAEFP;

- As Delegações da Guarda e de Castelo Branco, por decisão da respetiva gestão, não fizeram esta migração;
- Persistem algumas Delegações nas quais ainda não é possível fazer a migração para a tecnologia de fibra.

3º - Tendo a Delegação do Algarve procedido a obras nas suas instalações, por sugestão técnica, foi contemplada nessas obras a instalação de rede estruturada. Até então apenas existia rede wireless na delegação, o que para além de alguma falta de segurança, imprimia alguma lentidão característica de uma rede com anos de existência e que funcionava ainda apenas em 2.4 GHZ, até uma velocidade laboratorial máxima de 54 MBPS.

4º - A renovação do parque informático, seja por via da aquisição de novas máquinas como aconteceu nas Delegações de Leiria e Viana com um portátil adquirido por cada uma, ou do Porto com a aquisição de 5 computadores, seja através de alguns upgrades de hardware às máquinas já existentes como aconteceu em Braga e Algarve, tem também contribuído globalmente para uma melhoria nas condições de trabalho e na celeridade da realização do mesmo.

5º - As reparações têm também tido o seu papel no reaproveitamento de equipamentos, como aconteceu na DN com a substituição dos discos rígidos do servidor que se encontravam em falha, a substituição de um monitor num computador portátil afeto a um colaborador de modo a que este desempenhasse o trabalho na modalidade de teletrabalho, bem como diversas reparações no Centro de Produção Documental, ao nível das impressoras braille e dos seus computadores de trabalho.

Há neste capítulo, no entanto, ainda muito a fazer, considerando que em muitas Delegações apenas existem sistemas com Windows 7, máquinas com discos de

80 GB e Office's 2007, especificações amplamente incompatíveis com os standards em utilização nos dias de hoje e que levantam diariamente constrangimentos de várias ordens a quem utiliza estes equipamentos.

Importa, a este respeito, notar que, de forma contínua tudo é feito com vista a manter sistemas e softwares o mais atualizados possível, como forma de manter a integridade, estabilidade e fiabilidade que se exige dentro e fora daquilo que é a estrutura organizacional da ACAPO.

g) Sistemas de videoconferência

Além do já referido, a situação pandémica veio impulsionar definitivamente um ritmo mais acelerado no processo de adaptação e modernização da instituição em face das exigências atuais, onde a implementação do teletrabalho se destaca como um fator preponderante, mas onde a atividade associativa assumiu também um papel decisivo, nomeadamente no que concerne à atividade dos órgãos associativos obrigatória nos termos legais e estatutários. Algumas medidas adotadas neste contexto foram:

- A aquisição, inicialmente de uma e, posteriormente, de mais duas licenças para utilização da plataforma Zoom. Esta, tem sido crucial, tanto para a realização de eventos associativos, como para a realização das Assembleias Gerais de Delegação e da Assembleia de Representantes e ainda para a realização de reuniões de trabalho, sobretudo quando envolvem participantes externos à ACAPO;
- A aquisição de periféricos multimédia como webcams e auscultadores com microfone para algumas Delegações como Porto, Algarve e DN. Além de necessárias à utilização da plataforma Zoom, estas ferramentas vieram complementar as funcionalidades do pacote Office 365, designadamente

possibilitando reuniões online, com recurso a voz e vídeo, entre pessoas e equipas, interna ou externamente através do Microsoft Teams.

De referir que o Microsoft Teams e a plataforma Zoom, sendo recursos com funcionalidades equiparáveis, atualmente eles não se substituem ou anulam reciprocamente. O Microsoft Teams tem-se revelado de extrema importância, na medida em que permite descongestionar o recurso à plataforma Zoom.

Entretanto, esta, continua a ser uma ferramenta essencial em múltiplas situações, agilizando em muito a opção pela videoconferência com interlocutores externos ao domínio@acapo.pt.

h) Adaptações funcionais nas instalações.

No seguimento do Plano de Contingência da ACAPO para a prevenção da COVID-19 e da transmissão do SARS-CoV-2, foram adotadas, de forma generalizada, um conjunto de medidas com impacto no modo de utilização da infraestrutura edificada, ainda que sem decorrências no plano do valor patrimonial. As principais medidas passaram:

1º - Pela criação de uma sala de isolamento em cada local o que, não invalidando a utilização do espaço para outros efeitos, condicionou o seu uso quotidiano.

2º - Pela reorganização dos espaços, de forma a garantir as indicações das autoridades de saúde em matéria de distanciamento físico.

i) Ainda que não tenha produzido os seus efeitos em 2020, importa referir a aprovação de uma candidatura da Delegação do Algarve a um projeto municipal que permitiu o financiamento em 50% de uma 2ª viatura para esta Delegação, criando assim melhores condições locais à prestação de serviços aos Utentes.

[\[Voltar ao índice\]](#)

15. Situação Financeira e Patrimonial

a) Situação financeira da ACAPO

O ano de 2020 foi marcado pelas alterações imprevistas necessárias por força da pandemia da doença COVID-19, as quais tiveram um forte impacto na maneira como a ACAPO se organiza, como trabalha e como se relaciona com os seus interlocutores.

Por isso mesmo, a planificação financeira para 2020, aprovada em final de 2019, dificilmente poderia ser cumprida. Impactaram igualmente a execução financeira no ano de 2020 os sucessivos atrasos nos recebimentos referentes a ações com cofinanciamento europeu (formação profissional e CAVIs), sendo que existem ainda montantes por receber relativos a um período de 2017.

Tendo em conta este cenário, o Departamento Financeiro foi ainda reforçado com os recursos humanos adequados à preparação e envio de informação, por forma a tornar o processo de reembolso dos apoios com cofinanciamento europeu mais expeditos, embora tal admissão só venha a produzir os resultados expectáveis em 2021.

Em termos de planificação, estava previsto e aprovado um orçamento com saldo negativo de €35.694,00. Ainda assim, a conta de gerência de 2020 apresenta um saldo negativo de €21.071,00. Significa que embora negativo, reduzimos o saldo

em €14.623,00 face à previsão, o que não pode deixar de se considerar um bom resultado tendo em conta o contexto atrás referido.

1º - Análise do desempenho financeiro por Delegação

Vejamos em que medida o desvio acima referido se verificou em cada Delegação, e de que forma cada uma delas contribuiu para o saldo agora apresentado.

Nota: Nas tabelas que se seguem, os valores com sinal – (menos), são valores negativos. Por oposição, os valores sem sinal, são valores positivos.

A tabela seguinte apresenta, por Delegação com saldo negativo (1ª coluna), o saldo previsto (2ª coluna), o saldo real (3ª coluna) e o desvio correspondente (4ª coluna).

Tabela 15 – Delegações com saldo negativo

Delegação	Previsto	Real	Desvios
Aveiro	- 26149	-15425	10724
Castejo			
Branco	-22537	-21851	686
Coimbra	-25992	-19420	6572
Guarda	-322	-51	271
Leiria	-16038	-12791	3247
Lisboa	-26790	-13642	13148
Vila Real	-18625	-15086	3539
Viseu	6046	-2932	-8978

A tabela seguinte apresenta, por Delegação com saldo positivo (1ª coluna), o saldo previsto (2ª coluna), o saldo real (3ª coluna) e o desvio correspondente (4ª coluna).

Tabela 16 – Delegações com saldo positivo

Delegação	Previsto	Real	Desvios
Açores	1383	3626	2243
Braga	-15126	9244	24370
Algarve	14709	18506	-3707
Porto	-12192	459	12651
Viana do Castelo	-295	11181	11476

A tabela seguinte especifica a afetação por Delegação (1ª coluna) do apoio concedido pelo INR I.P. (2ª coluna).

Tabela 17 – Afetação do apoio do INR por Delegação

Delegação	Apoio INR
Aveiro	6226
Castelo Branco	6564
Coimbra	13335
Guarda	6106
Leiria	12781
Lisboa	28826
Vila Real	10299
Viseu	0
Açores	0
Braga	8424
Algarve	16028
Porto	0
Viana do Castelo	2058

Assim, dos €152931,47:

- €110647,00 foram afetados às Delegações;

- €42285 foram afetados aos órgãos e serviços nacionais que, deste modo, apresentaram um resultado positivo de €69214.

A comparticipação mensal da Segurança Social (Acordos de Cooperação) não cobre o total das despesas das equipas e de funcionamento das Delegações pelo que, o apoio do INR I.P. desempenha um papel fundamental nos resultados apresentados.

O resultado da maioria das Delegações espelha a importância de serem desencadeadas a nível local, iniciativas impulsionadoras de captação de fundos que lhes permita uma menor dependência financeira com origem nas ações de captação de receita da Direção Nacional. No entanto, a DN sempre teve uma postura de apoio, esclarecimento e interajuda para com todos os colegas, tentando que nunca houvesse ruturas de tesouraria com as Delegações. A gestão que foi feita, tendo em conta o ano atípico que foi 2020, correu relativamente bem sem grandes percalços a todos os níveis.

Ainda assim, observa-se que todas as Delegações melhoraram a execução face à previsão, com exceção de Viseu e do Algarve, encontrando-se as justificações para os respetivos desvios suficientemente fundamentadas nos respetivos instrumentos de gestão e nos competentes pareceres do Conselho Fiscal e de Jurisdição.

2º - Análise do desempenho financeiro por Centros de Custo

Na tabela seguinte, é feita uma análise dos resultados numa ótica de Centros de Custo, discriminando-se para cada um as respetivas saídas (2ª coluna), entradas (3ª coluna) e saldo final (4ª coluna).

Tabela 18 – Análise do desempenho por Centros de Custo

Centros de Custo	Saídas	Entradas	Saldo
Funcionamento	-462599	506065	43467
Acessibilidade e Orientação	-2697	2340	-357
Fundo MAIS	-81275	126354	45079
CAVIS	-636791	593212	-63579
Ação Social	-1164244	1143750	-49869
Desporto	-8287	7479	-808
Eventos	-5801	9919	4118
Relações Internacionais	-8719	11296	2577
Atividades Sociais	-17190	115	-17075
Restauração	-16658	11795	-4863
Projetos	-45823	71488	25665
Centro de Produção Documental	-187485	182060	-5425
Formação Profissional	-484273	484273	0
IAOQE, APC e AC (a)	-12831	12831	0
TOTAL	-3154673	3133601	-21072

Os Centros de Custo com maior impacto na estrutura da ACAPO no ano de 2020, foram:

- Em termos de prejuízo, os CAVIS com saldo negativo de €63579 e a Ação Social com saldo negativo de €49869;
- Em termos de lucro, Funcionamento com saldo positivo de €43467, Fundo MAIS com saldo positivo de €45079 e Projetos com saldo positivo de €25665.

O resultado do Centro de Produção Documental (CPD) deve-se ao investimento que foi feito com a aquisição de duas máquinas encadernadoras, duas impressoras Braille e uma guilhotina no valor total de €30045. Este valor teve um impacto imediato em termos de tesouraria, mas o seu custo será diluído ao longo do tempo com a imputação do custo da amortização de €5006 ao ano. A este valor temos de somar os custos com a contratação de mais catorze pessoas a recibos verdes que representam um total de €19710. Este incremento de custos

deveu-se à necessidade de a ACAPO cumprir os prazos relacionados com a produção de manuais em braille para Angola.

Os apoios ao financiamento, por parte do INR I.P. e do ISS I.P., bem como a candidatura a projetos, foram e serão sempre fundamentais e imprescindíveis uma vez que a ACAPO não tem fontes próprias bastantes para se autofinanciar. Neste momento a ausência destes dois apoios teria um impacto catastrófico para a ACAPO que levaria a uma situação de insustentabilidade da mesma a curto prazo. Em 2020 sem o apoio do INR I.P. os órgãos e serviços nacionais apresentariam um saldo negativo de €115820 e a ACAPO no seu todo apresentaria um saldo negativo de €174003.

A ACAPO tem no presente momento três possíveis fontes de rendimento: o Centro de Produção Documental (CPD), o setor da prestação de serviços e consultoria, bem como as participações sociais no capital da UEST e da SAS. Espera-se que tanto o CPD e a UEST em 2021 possam apresentar resultados positivos; já quanto à SAS, analisada adiante neste capítulo, no imediato continua a ser amortizado o investimento no respetivo capital social, esperando-se lucros no espaço de 2 a 3 anos.

b) Património

Atualmente o património imóvel da ACAPO tem um valor patrimonial tributário de €2418855.

Na tabela seguinte, apresentam-se listados os vários imóveis (1ª coluna), a respetiva localização (2ª coluna) e o respetivo valor patrimonial (3ª coluna) fazendo-se, sempre que necessário, as observações pertinentes ao melhor esclarecimento da situação de cada um deles (4ª coluna).

Tabela 19 – Património imóvel e respetivo valor patrimonial

Identificação do imóvel	Localidade	Valor Patrimonial Tributário	Observações
Apartamento	Alcabideche	47 136,60	Sem observações.
Delegação de Aveiro	Aveiro	199 172,17	Houve um ligeiro atraso nas obras de adaptação, mas o custo da obra mantém-se.
Delegação de Coimbra	Coimbra	169 896,56	Em análise para resolução de problemas que necessitarão de obras.
Prédio urbano	Damaia	179 279,45	Encontra-se em processo de preparação de candidatura a financiamento de remodelação apoiado no âmbito dos incentivos à remodelação urbana. Atualmente, o rés-do-chão é utilizado pela Delegação de Lisboa para intervenção técnica no âmbito do CAARPD.

Prédio urbano Conceição da Glória	Lisboa	242 460,77	Foram feitas intervenções de melhoria. Encontra-se arrendado.
Imóvel Rua José Estêvão	Lisboa	135 030,14	Sem observações.
Edifício S. José	Lisboa	465 558,97	Sem observações.
Apartamento	Matosinhos	64 598,58	Sem observações.
Apartamento	Oeiras	58 809,1	Sem observações.
Delegação do Porto	Porto	141 663,55	Sem observações.
Prédio urbano Conde Abranches 1	Porto	47 471,55	Foram feitas intervenções de melhoria.
Prédio urbano Conde Abranches 2	Porto	55 693,05	Sem observações.
Apartamento	Porto	110 390,52	Sem observações.
Edifício Rua Santa Justa	Porto	73 861,55	Sem observações.
Edifício de Apartamentos Campo Lindo	Porto	427 832,65	Sem observações.

A reabilitação de alguns destes imóveis poderia vir a constituir uma fonte de receitas significativa com as rendas provenientes do seu arrendamento. O montante do investimento a realizar caso a caso poderia ser participado e ou negociado com entidades públicas ou privadas.

A ACAPO tem vindo a beneficiar dos serviços da empresa de Consultoria e Engenharia Procerce na análise e acompanhamento das obras que estão em curso – como acontece no caso da Delegação de Aveiro –, bem como na elaboração de relatórios e pareceres. Isso permitiu à ACAPO novos

arrendamentos, como é o caso das moradias da Rua Conde de Abranches na cidade do Porto e do 3º andar do prédio da Rua Conceição da Glória na cidade de Lisboa. Relativamente ao prédio da Rua Angelina Vidal, em Lisboa, já se procedeu a um estudo da estrutura do mesmo e está previsto para breve proceder-se a um estudo idêntico ao prédio da Rua D. João de Castro, na Damaia.

O prédio da Rua S. José, antiga sede da ACAPO, mantém-se num impasse, desejando-se que se possa vir a contar com o empenho de entidades que estejam dispostas a associarem-se à ACAPO na reestruturação de um imóvel histórico para a Instituição.

Existem alguns processos em contencioso com os inquilinos, como sucede relativamente ao prédio da Travessa do Campo Lindo no Porto e ao prédio da Rua da Conceição da Glória na cidade de Lisboa.

Existem algumas situações de investimento de reabilitação em planificação ou em curso tais como:

- A obra na Delegação de Aveiro que teve início em 2020 após a obtenção das licenças necessárias. De seguida foi lançado o concurso público e feita a respetiva adjudicação, prevendo-se a sua conclusão em 2021;
- A realização de uma ligação acessível entre o edifício principal da delegação do Porto na Rua do Bonfim, com o anexo das traseiras, tendo-se registado algum desenvolvimento em 2020, mas que acabou por não se concretizar por necessitar de uma reprogramação do projeto. No entanto a perspetiva é de continuidade, por forma a que possa ser aprovado pela Câmara Municipal do Porto;
- Relativamente às obras do imóvel sito na Avenida da República, onde iria ser instalada a sede da ACAPO, registou-se a continuidade da colaboração entre

o nosso Técnico de Acessibilidades e os arquitetos e engenheiros envolvidos no projeto por parte da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, proprietária do imóvel. No entanto, o projeto não obteve orçamentação, por parte da SCML, para o ano de 2021, estando as partes envolvidas a apurar em que termos se poderia angariar a verba para as obras profundas de adaptação, orçamentadas em mais de 1 milhão de euros.

O procurador da ACAPO no Brasil transferiu, no final do ano de 2020, para a conta afeta ao Fundo MAIS; a verba equivalente a cerca de 140 mil reais, proveniente dos arrendamentos e direitos dos imóveis naquele país recebidos até à data.

[\[Voltar ao índice\]](#)

V. PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS

16. UEST – Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos

A UEST é uma empresa com quase 40 anos vocacionada para a importação e comercialização de produtos e serviços tiflotécnicos. A sua missão passa por prestar um serviço de qualidade às pessoas com deficiência visual que são a razão da nossa existência. A assistência pós-venda é um ponto de honra que todos os dias tentamos melhorar para o bem-estar dos nossos clientes.

Estrategicamente, para a ACAPO, a importância da UEST é fulcral, pelo papel que esta pode desempenhar como ator no mercado de produtos e serviços para as pessoas cegas e com baixa visão, um mercado tendencialmente oligopolista e onde os riscos de inflação de preços são muito grandes. Por isso, a estratégia para 2020, que passava por uma continuidade de atuação da empresa no mercado, expansão e aumento da sua visibilidade, não pôde ser inteiramente conseguida, na medida em que por vários meses a UEST esteve efetivamente impedida de vender ao público nas suas instalações, por condicionamentos legais decorrentes da pandemia da doença COVID-19, tendo igualmente sido por esse mesmo motivo que as ações previstas para incrementar a visibilidade da empresa não se verificaram.

Em termos de exercícios financeiros, a tabela seguinte revela os resultados, antes de impostos (2ª coluna), que a UEST tem obtido nos últimos quatro anos (1ª coluna)

Tabela 20 – Resultados da UEST antes de impostos no período de 2017 a 2020

Ano Económico	Resultado Antes de Impostos
2017	€17.488,23
2018	€-16.899,89
2019	€23.933,98
2020	€-24.632,91

Nota: Os resultados com sinal negativo são deficits, enquanto os resultados sem qualquer sinal são resultados positivos.

Estamos agora numa fase de reestruturação com vista a melhorar a qualidade da prestação dos serviços internos e externos. A divulgação dos nossos produtos e serviços é fundamental para o conhecimento e reconhecimento da imagem da UEST que passa pela criação de um site, melhor articulação nas redes sociais como com parceiros estratégicos nacionais e internacionais, e implementação de outras alterações sistemáticas, como a criação de serviços de apoio ao cliente e de tratamento sistemático de reclamações e sugestões.

[\[Voltar ao índice\]](#)

17. SAS – Sociedade de Apostas Sociais

A SAS Apostas Sociais foi constituída a 4 de janeiro de 2017, tendo como acionistas entidades que têm um papel preponderante na sociedade portuguesa:

Santa Casa da Misericórdia, Cáritas Portuguesa, Fundação Montepio, ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal e União da Misericórdias Portuguesas.

A ACAPO tem uma participação no capital social desta sociedade de 7,5% correspondendo a 562 ações nominativas, com o valor nominal de euros 100,00 cada, perfazendo o montante de euros 56200. No ano de 2020 a ACAPO participou no aumento do capital social no montante de euros 18750.

É espectável que a SAS comesse a gerar lucros a partir de 2023 ou 2024, não querendo com isto dizer que os mesmos sejam distribuídos por todos os acionistas, uma vez que a acionista majoritária (SCML) efetuou, para manutenção dos rácios de financiamento, diversas prestações acessórias ao contrato de sociedade, que naturalmente quererá ver ressarcida a partir do momento em que a empresa gere lucros.

Presentemente, a SAS encontra-se ainda num processo de internacionalização do negócio, o que é suscetível de permitir uma maior geração de lucros, a qual poderá alavancar as possibilidades de rentabilidade do modelo de negócio assente em plataformas online de base partilhada.

Atualmente, e por forma a devolver ao Fundo MAIS o capital investido na aquisição desta participação social, o representante da ACAPO nos órgãos sociais da SAS tem entregue, à ACAPO, para incorporação neste Fundo, os montantes auferidos pela participação nos referidos órgãos sociais, participação essa que tem sido remunerada.

[\[Voltar ao índice\]](#)

VI. CONCLUSÃO

Quando, em março de 2020, o Mundo acordou para uma realidade totalmente nova, muitos foram os que prognosticaram impactos devastadores e desastrosos em organizações de base social como a ACAPO. No entanto, o ano passou, e a ACAPO cá continuou, mostrando de que fibra somos feitos e como nos soubemos (e sabemos) reinventar face aos diversos novos padrões de normalidade, ainda hoje em mutação e evolução. Quem diria que, poucos meses depois, realizaríamos assembleias totalmente à distância, através de telefone e de Internet, daríamos ações de formação muito participadas, chegaríamos até a mais pessoas e manteríamos ainda assim a proximidade? Mas a ACAPO soube fazer isto e muito mais: vencemos o desafio de continuar, num contexto totalmente inovador e de experiência piloto, três projetos de apoio à vida independente, que hoje proporcionam uma experiência de autonomia acrescida a mais de 100 pessoas cegas e com baixa visão; mantivemos os níveis de satisfação com os nossos serviços em patamares bastante elevados (entre 65% e 95% das pessoas que a nós recorrem estão satisfeitas com o que lhes proporcionamos, nas várias modalidades em que o fazemos); mantivemos e reforçámos o nosso papel de representação de interesses das pessoas com deficiência visual em Portugal, com uma participação mais ativa em diversas instâncias locais e nacionais, e renovámos os laços de cooperação e o trabalho no domínio das relações internacionais com organizações congéneres. Um novo convénio com a ONCE, mais abrangente e adaptado aos dias de hoje e aos desafios vindouros, uma representação mais forte e efetiva em instâncias e grupos de trabalho da área da deficiência, são impulsos que damos para a criação de uma sociedade plenamente inclusiva, e que se traduzirão, estamos em crer, numa maior visibilidade para as preocupações e os anseios das pessoas com deficiência visual.

Como em qualquer relato, nem tudo são rosas. Assim, deveremos continuar a trabalhar para servir mais e melhor quem nos procura, melhorando a satisfação, tornando a nossa comunicação mais clara para chegar a mais pessoas, e reforçando a importância de verdadeiros laços de bilateralidade nas parcerias que nos ligam a diversos atores da sociedade. Não podemos igualmente esquecer que, se as novas tecnologias têm permitido quebrar barreiras - de isolamento, de comunicação e de visibilidade -, elas também podem trazer associados verdadeiros riscos para a plena participação na sociedade enquanto cidadãos de pleno direito para as pessoas com deficiência visual. São igualmente muitos os desafios e as oportunidades colocados por um panorama social em mudança, desafios e oportunidades que impactam diretamente organizações baseadas nos contributos individuais para uma finalidade comum, como o são por excelência as associações.

O relatório que agora apresentámos reporta-se também ao último ano de mandato de um conjunto de órgãos associativos, o primeiro mandato com a duração de quatro anos. Foi um mandato longo, sujeito na sua parte final a um conjunto de atribuições significativas, com impactos profundos e ainda nem todos concretizados. Mas foi, também por isso mesmo, um mandato de sucesso. Na ACAPO, um dos valores que nos caracteriza é o reconhecimento, e por isso reconhecidamente estamos gratos a todos quantos aceitaram e superaram os desafios do mandato que se concluiu em 2020. Com humildade, esperamos poder corresponder ao gigantesco contributo que até aqui foi dado por todos os que emprestaram a sua vontade, o seu tempo e as suas capacidades à nossa casa, à nossa causa comum. É nesta ACAPO, de todos nós e com todos nós, que acreditamos. É desta ACAPO que aqui deixamos testemunho. É esta ACAPO que queremos, com todos, melhorar.

Lisboa, 22 de maio de 2021

A Direção Nacional da ACAPO

Rodrigo Santos (Presidente)

Mário Lopes (Vice-Presidente)

Diogo Costa (Tesoureiro)

João Lourenço (Tesoureiro)

Marta Pinheiro (Secretária)

Eduardo Sanca (Vogal)

Ana Martins (Vogal)

[\[Voltar ao índice\]](#)